IBM Tealeaf CX Mobile
Version 9.0
12 juin 2014

Tealeaf CX Mobile - Guide d'utilisation

Important

Avant d'utiliser le présent document et le produit associé, prenez connaissance des informations figurant à la section «Remarques», à la page 53.

Cette édition s'applique à la version 9, édition 0, modification 0 (9.0.0) d'IBM Tealeaf CX Mobile et à toutes les éditions et modifications ultérieures, sauf mention contraire dans les nouvelles éditions.

© Copyright IBM Corporation 1999, 2014.

Table des matières

Avis aux lecteurs canadiens v

Tealeaf CX Mobile - Guide d'utilisation vii

Chapitre 1. Présentation de CX Mobile . 1
Différences dans l'expérience avec les mobiles . . . 1
Avantages 2
Fonctions principales de Tealeaf CX Mobile 2
Données de mobile accessibles par licence . . . 3
Guide d'initiation de Tealeaf CX Mobile 9
Activation de CX Mobile 10
Acquisition d'une clé de licence 10
Acquisition de la dernière version de `BrowsCap.csv` 10
Acquisition de la dernière version de `WURFL`. . . 10
Conversion des dernières données WURFL au format Tealeaf 11
Importation des tableaux de bord mobile . . . 11
Mise à jour des listes de valeurs d'événement avec les données récentes des agents d'utilisateur. 11
Instrumentation de CX Mobile pour les applications mobiles 11

Chapitre 2. Recherche et relecture pour Web mobile. 13
Identification des sessions Web mobile à partir des périphériques mobiles 13
Recherche 14
Recherche au niveau du portail. 14
Relecture 16
Présentation de la relecture sur mobile 16
Limitations en relecture des visiteurs mobiles . . 17
Configuration de la relecture BBR 18
Ecran de relecture BBR 19
Dimensions d'écran pour des périphériques mobiles. 22
Evénements d'interface utilisateur des navigateurs sur mobile dans une relecture BBR . 22
Identification et résolution des problèmes 23
Type de trafic non renseigné. 23
Evénements UI non affiché en relecture 23

Chapitre 3. Recherche et relecture pour les applications mobiles 25
Avant de commencer 25
Identification des sessions d'application mobile . . 25
Objets d'événement liés à des mobiles fournis par Tealeaf 26
Recherche 27
Recherche au niveau du portail. 27
Relecture d'une session d'application mobile via une représentation HTML 31
Limitations 33
Relecture des sessions d'application mobile dans une capture d'écran. 33
Limitations 34
Fonctions spécifiques du navigateur dans une relecture BBR. 34
Dimensions d'écran pour des périphériques mobiles. 35
Relecture de sessions BBR 36

Chapitre 4. Evénements pour visiteurs mobiles 39
Activation de la détection des agents d'utilisateur étendus. 39
Acquisition d'événements Tealeaf CX Mobile via le tableau de bord CX Mobile 39
Méthode de détection des visiteurs mobiles. . . . 39
Informations insérées dans la requête. 39
Evénements mobile. 41
Evénement Type de trafic du navigateur. . . . 41
Création d'autres événements pour mobile . . . 43
Listes des valeurs de dimension 44
Génération de rapports sur des événements mobile 44

Chapitre 5. Génération de rapports pour Web mobile 45
Tableau de bord Tealeaf CX Mobile 45
Génération de vos propres rapports 45

Chapitre 6. Génération de rapports pour application mobile 47
Conditions préalables 47
Deux méthodes de transmission des données . . 48
Configuration des objets d'événement 48
Examen des données 48
Création de rapports 49
Suivi des variations. 49
Recherche 50
Tableau de bord disponibles. 50

Chapitre 7. Documentation et aide d'IBM Tealeaf 51

Remarques 53
Marques 55
Règles de confidentialité 55

© Copyright IBM Corp. 1999, 2014

Avis aux lecteurs canadiens

Le présent document a été traduit en France. Voici les principales différences et particularités dont vous devez tenir compte.

Illustrations

Les illustrations sont fournies à titre d'exemple. Certaines peuvent contenir des données propres à la France.

Terminologie

La terminologie des titres IBM peut différer d'un pays à l'autre. Reportez-vous au tableau ci-dessous, au besoin.

IBM France	IBM Canada
ingénieur commercial	représentant
agence commerciale	succursale
ingénieur technico-commercial	informaticien
inspecteur	technicien du matériel

Claviers

Les lettres sont disposées différemment : le clavier français est de type AZERTY, et le clavier français-canadien de type QWERTY.

OS/2 et Windows - Paramètres canadiens

Au Canada, on utilise :

- les pages de codes 850 (multilingue) et 863 (français-canadien),
- le code pays 002,
- le code clavier CF.

Nomenclature

Les touches présentées dans le tableau d'équivalence suivant sont libellées différemment selon qu'il s'agit du clavier de la France, du clavier du Canada ou du clavier des États-Unis. Reportez-vous à ce tableau pour faire correspondre les touches françaises figurant dans le présent document aux touches de votre clavier.

© Copyright IBM Corp. 1999, 2014

France	Canada	Etats-Unis
(Pos1)		Home
Fin	Fin	End
(PgAr)		PgUp
(PgAv)		PgDn
Inser	Inser	Ins
Suppr	Suppr	Del
Echap	Echap	Esc
Attn	Intrp	Break
Impr écran	ImpEc	PrtSc
Verr num	Num	Num Lock
Arrêt défil	Défil	Scroll Lock
(Verr maj)	FixMaj	Caps Lock
AltGr	AltCar	Alt (à droite)

Brevets

Il est possible qu'IBM détienne des brevets ou qu'elle ait déposé des demandes de brevets portant sur certains sujets abordés dans ce document. Le fait qu'IBM vous fournisse le présent document ne signifie pas qu'elle vous accorde un permis d'utilisation de ces brevets. Vous pouvez envoyer, par écrit, vos demandes de renseignements relatives aux permis d'utilisation au directeur général des relations commerciales d'IBM, 3600 Steeles Avenue East, Markham, Ontario, L3R 9Z7.

Assistance téléphonique

Si vous avez besoin d'assistance ou si vous voulez commander du matériel, des logiciels et des publications IBM, contactez IBM direct au 1 800 465-1234.

Tealeaf CX Mobile - Guide d'utilisation

Ce manuel détaille le module IBM Tealeaf CX Mobile pour la plateforme IBM Tealeaf CX, qui permet l'analyse et la génération de rapports sur les visiteurs utilisant des périphériques mobiles pour accéder à vos applications Web via des navigateurs Web mobiles et des applications mobiles.

© Copyright IBM Corp. 1999, 2014

Chapitre 1. Présentation de CX Mobile

Les modules IBM Tealeaf CX Mobile capturent, relisent et analysent l'expérience des visiteurs qui accèdent à votre application Web à l'aide d'un navigateur Web ou d'une application native pour mobile sur un périphérique mobile. A mesure que la base d'installation des périphériques mobiles continue de s'étendre, l'acquisition de connaissances dans ce marché en forte croissance est déterminante pour permettre des prises de décisions en se basant sur davantage d'informations en vue de l'optimisation de votre site pour l'expérience mobile.

Remarque : Le module IBM Tealeaf CX Mobile est un module sous licence séparée de la plateforme IBM Tealeaf CX. Contactez votre interlocuteur IBM Tealeaf.

- Pour plus d'informations sur l'activation, voir «Activation de CX Mobile», à la page 10.
- Pour plus d'informations sur les données acquises à partir de périphériques mobiles, voir «Données de mobile accessibles par licence», à la page 3.

S'il s'agit de clients qui déploient des applications natives mobile, les composants IBM Tealeaf CX Mobile pour des applications mobile capturent des événements de l'interface utilisateur et des événements et propriétés d'applications à partir des applications natives mobile que vous avez déployées pour vos clients. Les développeurs de logiciels peuvent intégrer les environnements de capture de consignation pris en charge à l'application déployée, et activer la capture de cet ensemble riche de données d'applications en vue de leur utilisation dans Tealeaf.

- Voir «Instrumentation de CX Mobile pour les applications mobiles», à la page 11.

Etant donnée la palette étendue de périphériques mobiles en usage sur le web, les entreprises avant-gardistes doivent être mesure d'examiner la meilleure façon de s'investir dans ce segment client diversifié et croissant. IBM Tealeaf CX Mobile vous permet de contrôler l'expérience des utilisateurs d'appareils mobiles grâce à la même suite Tealeaf d'outils d'analyse que ceux utilisés pour des visiteurs sur des systèmes de bureau. En outre, des fonctionnalités Tealeaf guidées par des événements segmentent des utilisateurs de mobiles pour des générations de rapports détaillés répondant aux exigences de votre entreprise.

Différences dans l'expérience avec les mobiles

La valeur de l'expérience du client avec les mobiles pour le présent et le futur de l'e-commerce ne saurait être surestimée. Toutefois, cette expérience est fondamentalement différente concernant le vécu et les attentes de l'utilisateur du navigateur de bureau. Les utilisateurs de mobiles :

- sont orientés tâches
- veulent une résolution efficace et rapide de leurs transactions
- deviennent facilement frustrés
- ont un point de vue plus personnel avec des interactions en ligne

Ces caractéristiques suggèrent que la gestion de l'expérience du client mobile s'adapte parfaitement aux types d'activités qui peuvent être contrôlés au moyen de Tealeaf. Les méthodes innovantes de Tealeaf pour le contrôle de l'effort du client apportent des connaissances uniques dans des domaines où vos clients mobile deviennent frustrés et avec le risque de les voir abandonner des transactions. Le

© Copyright IBM Corp. 1999, 2014

déploiement de IBM Tealeaf CX Mobile vous permet de contrôler l'expérience du client mobile et de traiter avec une fidélité qu'aucune autre solution n'offre.

Avantages

IBM Tealeaf CX Mobile offre ces principaux avantages sur le vécu de l'utilisateur mobile, qui peuvent ne pas être disponibles via d'autres solutions :

- Visibilité sur la réussite et l'échec de l'utilisateur mobile :
  - Détection des obstacles ou anomalies sans être tributaire de retours d'informations des utilisateurs
  - Compréhension de l'utilisation par des périphériques mobiles sur la base utilisateur, le site et les applications
  - Identification d'une cause sans avoir à mettre à jour ni à relancer des services
  - Visibilité au sein des modèles d'utilisation sur l'ensemble de la base utilisateur
- Accélérer la mise sur le marché :
  - Ne plus attendre de retours d'informations des utilisateurs avant de procéder à des améliorations
  - Evaluer rapidement des fonctions mobiles : point d'adoption, de succès et de défaillance
  - Ecarter toute qualité médiocre afin d'offrir des services mobile gagnant
- Réaliser les investissements mobile appropriés :
  - Quantifier l'impact commercial pour définir des priorités dans les décisions : corriger, investir et supprimer
  - Voir l'usage réel des services mobile plutôt que l'utilisation attendue

Outre les fonctionnalités analytiques standard dans la capture des profils d'utilisateurs et la génération de rapports sur des activités en fonction de la durée, la solution mobile Tealeaf apporte des connaissances sur pourquoi des activités se produisent par le biais des fonctionnalités suivantes :

- Détection de l'effort utilisateur
- Capacité à effectuer une analyse descendante dans le comportement du visiteur pour analyser des sessions individuelles
- Capacité à corréler des comportements de visiteurs avec des données réseau

Fonctions principales de Tealeaf CX Mobile

- Capture d'événements Web et d'applications : IBM Tealeaf CX Mobile permet de contrôler et de capturer des interactions côté client via des navigateurs Web mobile et des applications natives mobile. Ces événements sont temporairement capturés pour l'utilisateur, puis soumis à Tealeaf pour capture et traitement au moyen de votre solution Tealeaf installée.
  - Des données démographiques sur les périphériques peuvent être capturées au moyen d'une chaîne d'agents d'utilisateur soumise par le périphérique ou par l'environnement de capture côté client Tealeaf installé qui est utilisé pour contrôler le périphérique.
  - Capture des messages d'exception pour un traitement et une génération rapide de rapports
- Relecture de sessions de mobiles : IBM Tealeaf CX Mobile capture le jeu complet des interactions de chacun des visiteurs mobiles. Vous pouvez relire des sessions capturées dans un enregistrement de niveau navigateur via une relecture sur navigateur. La relecture de sessions pour des périphériques mobiles prend en

compte les fonctionnalités du navigateur, les tailles d'écran et d'autres caractéristiques du périphérique et de son navigateur.

  - Prise en charge d'actions spécifiques des mobiles comme le changement d'orientation, le glissement, etc.
  - Rendu en mode relecture en utilisant les dimensions de l'écran, les caractéristiques connues des périphériques et l'orientation.
  - Pour plus d'informations sur la recherche et la relecture pour Web mobile, voir Chapitre 2, «Recherche et relecture pour Web mobile», à la page 13.
  - Pour plus d'informations sur la recherche et la relecture pour des applications sur mobiles, voir Chapitre 3, «Recherche et relecture pour les applications mobiles», à la page 25.
  - Pour plus d'informations sur la relecture sur navigateur (BBR, Browser-Based Replay), voir "Relecture sur navigateur CX" dans le document *IBM Tealeaf cxImpact - Guide d'utilisation*.

- Visiteurs mobiles et mesures de périphériques mobiles : IBM Tealeaf CX Mobile permet la capture de données détaillées sur des visiteurs mobiles et leurs périphériques. Les rapports fournis permettent de contrôler les statistiques d'utilisation et les modèles de tendance. Vous pouvez également créer des segments de visiteurs ad hoc reposant sur des attributs du périphérique mobile comme le fabricant de l'appareil, le système d'exploitation, la résolution d'écran, etc.
  - Pour plus d'informations sur les segments de visiteurs, voir "Analyse des segments de visiteurs" dans le document *IBM Tealeaf cxResults - Guide d'utilisation*.

Données de mobile accessibles par licence

Selon les produits dont vous possédez une licence Tealeaf, les données suivantes sont capturées pour des sessions vécues via des périphériques mobiles.

Tableau 1. Données de mobile accessibles par licence

Licence	Fonctionnalité	Description
IBM Tealeaf cxImpact	Capture des données d'agent d'utilisateur	Si une analyse syntaxique de l'agent d'utilisateur étendu est activée, IBM Tealeaf cxImpact peut capturer des données soumises avec chaque requête par l'agent d'utilisateur du visiteur. L'agent de session Tealeaf Reference insère ces données dans la requête et utilise une version déployée du standard public `browscap` pour rechercher davantage de données. Une partie de cette insertion de données identifie si la session a été initiée ou non à partir d'un périphérique mobile. **Remarque :** Si vous ne déployez pas IBM Tealeaf Capture d'interface utilisateur CX j2, certains aspects de l'expérience du visiteur mobile ne peuvent pas être relus. Pour obtenir de meilleurs résultats d'affichage avec un changement de l'orientation, en permettant un redimensionnement de l'écran de vue de relecture, vous devez déployer UI Capture. Reportez-vous au document *IBM Tealeaf UI Capture for j2 Guide*. • L'analyse syntaxique de l'agent d'utilisateur étendu est activée par défaut. Voir "Agent de session Tealeaf Reference" dans le manuel *IBM Tealeaf CX - Guide de configuration*. • Pour plus d'informations sur les agents d'utilisateur, voir "Gestion des agents d'utilisateur" dans le manuel *IBM Tealeaf cxImpact - Guide d'administration*.

Tableau 1. Données de mobile accessibles par licence (suite)

Licence	Fonctionnalité	Description
Licence IBM Tealeaf CX (IBM Tealeaf Capture d'interface utilisateur CX pour AJAX) **Remarque :** IBM Tealeaf Capture d'interface utilisateur CX pour AJAX n'est disponible que pour les utilisateurs existants.	Capture des propriétés et des événements d'interface utilisateur (UI) des périphériques mobiles (geste, touché, etc.)	Si la licence IBM Tealeaf CX est activée, les clients peuvent déployer la solution IBM Tealeaf Capture d'interface utilisateur CX pour AJAX. Cette solution basée sur Javascript est déployée à partir de vos serveurs Web sur le navigateur du visiteur. Elle capture des événements spécifiques du mobile, comme des événements liées à un geste ou à un touché, ainsi que des propriétés du périphérique mobile. **Remarque :** Cette licence n'est pas exigée dans le produit et fonctionne indépendamment des autres licences. Elles est gérée par la biais d'une distribution limitée de la bibliothèque. • Pour plus d'informations sur IBM Tealeaf Capture d'interface utilisateur CX pour AJAX, voir "UI Capture - Foire aux questions" dans *IBM Tealeaf UI Capture for Ajax FAQ*. • Pour plus d'informations sur des fonctions spécifiques des appareils mobiles IBM Tealeaf Capture d'interface utilisateur CX pour AJAX, voir "UI Capture for Ajax Reference" dans le guide *IBM Tealeaf UI Capture for Ajax Guide*.

Tableau 1. Données de mobile accessibles par licence (suite)

Licence	Fonctionnalité	Description
Licence IBM Tealeaf CX (IBM Tealeaf Capture d'interface utilisateur CX pour AJAX)	Capture des propriétés et des événements d'interface utilisateur (UI) des périphériques mobiles (geste, touché, etc.)	Si la licence IBM Tealeaf CX est activée, les clients peuvent déployer la solution IBM Tealeaf Capture d'interface utilisateur CX pour AJAX. Cette solution basée sur Javascript est déployée à partir de vos serveurs Web sur le navigateur du visiteur. Elle capture des événements spécifiques du mobile, comme des événements liées à un geste ou à un touché, ainsi que des propriétés du périphérique mobile. **Remarque :** Cette licence n'est pas exigée dans le produit et fonctionne indépendamment des autres licences. Elles est gérée par la biais d'une distribution limitée de la bibliothèque. • Pour plus d'informations sur IBM Tealeaf Capture d'interface utilisateur CX pour AJAX, voir "UI Capture - Foire aux questions" dans *IBM Tealeaf UI Capture for Ajax FAQ*. • Pour plus d'informations sur des fonctions spécifiques des appareils mobiles IBM Tealeaf Capture d'interface utilisateur CX pour AJAX, voir "UI Capture for Ajax Reference" dans le guide *IBM Tealeaf UI Capture for Ajax Guide*.
Licence IBM Tealeaf CX (IBM Tealeaf Capture d'interface utilisateur CX j2)	Capture des propriétés et des événements d'interface utilisateur (UI) des périphériques mobiles (geste, touché, etc.)	Si la licence IBM Tealeaf CX est activée, les clients peuvent déployer la solution IBM Tealeaf Capture d'interface utilisateur CX j2. Cette solution basée sur Javascript est déployée à partir de vos serveurs Web sur le navigateur du visiteur. Elle capture des événements spécifiques du mobile, comme des événements liées à un geste ou à un touché, ainsi que des propriétés du périphérique mobile. **Remarque :** Cette licence n'est pas exigée dans le produit et fonctionne indépendamment des autres licences. Elles est gérée par la biais d'une distribution limitée de la bibliothèque. • Pour plus d'informations sur IBM Tealeaf Capture d'interface utilisateur CX j2, voir le manuel *IBM Tealeaf UI Capture for j2 Guide*.

Tableau 1. Données de mobile accessibles par licence (suite)

Licence	Fonctionnalité	Description
Module IBM Tealeaf CX Mobile	Capture des données de l'agent d'utilisateur mobile	Si le module IBM Tealeaf CX Mobile est sous licence, l'agent de session Tealeaf Reference peut effectuer davantage de recherches d'informations d'agent d'utilisateur spécifiques des appareils mobiles en se servant du standard public WURFL. Ce standard contient des données détaillées sur des périphériques mobiles connus qui sont basées sur la chaîne de l'agent d'utilisateur étant soumise dans la requête. • IBM Tealeaf CX Mobile nécessite la version XML du standard WURFL pour être converti dans un format CSV utilisable en interne. Si le module IBM Tealeaf CX Mobile n'est pas sous licence, l'accès à l'utilitaire fourni par Tealeaf pour effectuer cette conversion est interdit. Pour plus d'informations sur WURFL et sur cet utilitaire, voir "Présentation des agents d'utilisateur pour CX Mobile" dans le document *IBM Tealeaf CX Mobile - Guide d'administration*.

Tableau 1. Données de mobile accessibles par licence (suite)

Licence	Fonctionnalité	Description
Module IBM Tealeaf CX Mobile	Relecture des données d'agent d'utilisateur mobile, des propriétés de périphérique et d'événements d'interface utilisateur	Si vous disposez d'une licence IBM Tealeaf CX Mobile, la relecture de sessions issues de périphériques mobiles est prise en charge par le mode BBR (Browser-Based Replay). **Remarque :** Si le module IBM Tealeaf CX Mobile n'est pas sous licence, les limitations suivantes sont appliquées à la relecture de sessions basées sur le périphérique mobile. 1. Pas d'affichage des événements spécifiques du mobile, comme le défilement ou le touché 2. Pas d'affichage des données du périphérique mobile pendant la relecture 3. Pas d'utilisation d'un habillage mobile (l'analyse syntaxique de l'agent d'utilisateur étendu est également requise.) 4. Pas d'affichage des changements d'orientation du périphérique 5. Pas de redimensionnement de l'écran aux dimensions du navigateur mobile Les données sous-jacentes sont capturées indépendamment de la licence ; la licence autorisant ainsi une relecture basée sur le mobile, de sessions déjà capturées. • BBR est une méthode de relecture de sessions, basée sur le portail. Pour plus d'informations sur la relecture BBR, voir "Relecture sur navigateur CX" dans *IBM Tealeaf cxImpact - Guide d'utilisation*.

Tableau 1. Données de mobile accessibles par licence (suite)

Licence	Fonctionnalité	Description
IBM Tealeaf CX Mobile pour une application mobile	Capture des événements d'application natifs pour des systèmes iOS et Android	Si IBM Tealeaf CX Mobile est sous licence, les clients peuvent demander un accès aux environnements de capture de consignation sous iOS et aux environnements de capture de consignation sous. Lorsque ces environnements de capture sont déployés dans le cadre d'applications natives que vous générez et déployez pour vos visiteurs à l'aide de périphériques sous iOS et sous Android, un ensemble étendu de propriétés de périphériques et d'événements d'applications est capturé et soumis à Tealeaf pour traitement, permettant ainsi un contrôle précis des activités spécifiques des périphériques. **Remarque :** Cette licence n'est pas exigée dans le produit et fonctionne indépendamment des autres licences. Elles est gérée par la biais d'une distribution limitée de la bibliothèque. • Voir le Guide d'*IBM Tealeaf iOS Logging Framework*.. • Voir le manuel *IBM Tealeaf Android Logging Framework Guide*.

Pour plus d'informations sur l'application de clés de licence mises à jour à votre solution Tealeaf, voir "Gestion de votre clé de licence Tealeaf" dans le document *IBM Tealeaf cxImpact - Guide d'administration*.

Guide d'initiation de Tealeaf CX Mobile

IBM Tealeaf CX Mobile est préconfiguré pour analyser des sessions capturées auprès de visiteurs, à l'aide de périphériques mobiles. Pour répondre aux exigences de votre entreprise, vous devez examiner les éléments de configuration et rapports suivants.

1. Données de référence : Tealeaf peut identifier des périphériques mobiles basés sur le type de périphérique ou le type de navigateur. En outre, Tealeaf peut contrôler des fonctions spécifiques du périphérique, comme le flux vidéo, l'affichage de photos et des fonctionnalités JavaScript.
   - Si vous possédez une licence UI Capture et avez déployé UI Capture pour suivre des événements de l'interface utilisateur, Tealeaf peut capturer et traiter des événements spécifiques des navigateurs de périphériques mobiles.
   - Voir "Configuration de Tealeaf pour des visiteurs mobiles" dans le document *IBM Tealeaf CX Mobile - Guide d'administration*.
2. WURFL : Tealeaf s'appuie sur un standard disponible publiquement pour identifier des périphérique mobiles. Ce standard nécessite une mise à jour régulière à partir de la source.

- Voir "Configuration de Tealeaf pour des visiteurs mobiles" dans le document *IBM Tealeaf CX Mobile - Guide d'administration*.

3. Création des événements : en se fondant sur les données d'agents d'utilisateur capturées, vous pouvez capturer des événements permettant d'identifier des activités de visiteurs et des fonctionnalités de périphériques. Sur la base de ces événements, vous pouvez créer des alertes et des rapports à afficher dans le portail.
   - Voir Chapitre 4, «Evénements pour visiteurs mobiles», à la page 39.
4. Rapports sur des visiteurs mobiles et des périphériques mobiles : si nécessaire, vous pouvez télécharger des modèles de rapport ou créer des rapports personnalisés pour couvrir des informations sur l'expérience des visiteurs mobiles.
   - Voir Chapitre 5, «Génération de rapports pour Web mobile», à la page 45.
5. Relecture Web mobile : les segments provenant de visiteurs et de périphériques mobiles peuvent être relus via la fonction BBR dans le portail Tealeaf. Vous pouvez configurer cette fonction pour relire la session visiteur à la taille d'écran appropriée pour le périphérique utilisé et pour indiquer les événements de l'interface utilisateur.
   - Voir Chapitre 2, «Recherche et relecture pour Web mobile», à la page 13.
6. Relecture pour application mobile : les sessions peuvent être relues sous forme de captures d'écran ou de représentation HTML de la session mobile native avec des informations relatives à plusieurs écrans. Vous pouvez relire les sessions d'application mobile en mode BBR.
   - Voir Chapitre 3, «Recherche et relecture pour les applications mobiles», à la page 25.

Activation de CX Mobile

Cette section contient différentes options d'activation de CX Mobile que vous pouvez apprendre.

Acquisition d'une clé de licence

IBM Tealeaf CX Mobile est activé au moyen d'une clé de licence que vous entrez dans le programme d'installation de Tealeaf lors de la mise à niveau. Une nouvelle clé de licence est nécessaire. Contactez votre interlocuteur IBM Tealeaf.

Acquisition de la dernière version de `BrowsCap.csv`

BrowsCap est un standard à maintenance ouverte permettant d'identifier des agents d'utilisateur sur le Web. Vous devez télécharger et installer la dernière version de `Browscap.csv` dans votre solution Tealeaf.

- Voir "Maintenance du système CX" dans le document *IBM Tealeaf CX - Guide d'installation*.

Acquisition de la dernière version de `WURFL`

WURFL est un standard à maintenance ouverte permettant d'identifier des périphériques mobiles utilisés sur le Web. Vous devez télécharger la dernière version de `WURFL.csv` dans votre solution Tealeaf.

- Voir "Maintenance du système CX" dans le document *IBM Tealeaf CX - Guide d'installation*.

Conversion des dernières données WURFL au format Tealeaf

Après avoir acquis WURFL, vous devez le convertir dans un format utilisable par votre solution Tealeaf. Tealeaf fournit un outil externe permettant de convertir le fichier télécharger.

Utilisez le programme `WURFL2csv.exe` pour convertir le fichier `.xml` WURFL dans le format requis.

- Voir "Outils de l'agent d'utilisateur" dans le document *IBM Tealeaf cxImpact - Guide d'administration*.

Importation des tableaux de bord mobile

Cette section fournit des informations sur l'importation des tableaux de bord mobile.

Téléchargement

Tealeaf a publié des tableaux de bord pour IBM Tealeaf CX Mobile, qui contiennent des définitions d'événements nécessaires pour capturer des données mobile et les agréger dans des rapports de tableaux de bord.

Importation

Utilisez Report Manager pour amener les rapports et le tableau de bord d'événements mobile dans le système.

- Voir "Importation et exportation de rapports" dans le document *IBM Tealeaf cxView - Guide d'utilisation*.

Mise à jour des listes de valeurs d'événement avec les données récentes des agents d'utilisateur

Les listes de valeurs d'événement permettent d'afficher les différents types de navigateurs, périphériques mobiles et plateformes. L'outil `UAValueListCreator.exe` crée ces listes de valeurs que vous pouvez ensuite importer.

- Voir "Outils de l'agent d'utilisateur" dans le document *IBM Tealeaf cxImpact - Guide d'administration*.

Instrumentation de CX Mobile pour les applications mobiles

IBM Tealeaf CX Mobile pour application mobile contient un ensemble de d'environnements de capture de consignation (Logging Frameworks) déployés par vos développeurs avec les applications natives mobiles proposées à vos clients. Une fois déployés et activés, ces environnements capturent les événements et les propriétés de l'interface utilisateur et des applications et les soumettent par lots à IBM Tealeaf en vue de leur capture. Il est possible de capturer les informations sous forme d'une capture d'écran unique ou d'une représentation HTML avec des informations associées à plusieurs écrans. En procédant ainsi, vous pouvez contrôler précisément un ensemble prédéfini d'événements ou personnaliser vos propres événements sur l'application et la manière dont les utilisateurs interagissent avec celle-ci.

Les données soumises à Tealeaf sont décodées dans le pipeline Windows à l'aide d'un agent de session spécialisé. Elles sont ensuite accessibles pour des recherches et des générations de rapports en tant que données insérées dans la requête.

IBM Tealeaf offre les environnements de capture de consignation suivants.

- Voir *IBM Tealeaf Structure de journalisation mobile iOS CX Guide*.

- Voir *IBM Tealeaf Structure de journalisation mobile d'Android CX Guide*.

Chapitre 2. Recherche et relecture pour Web mobile

Il est possible de relire les sessions Tealeaf ouvertes sur un périphérique mobile en mode BBR dans le portail.

Le mode BBR relit l'expérience du visiteur à l'aide de votre application Web. La taille d'écran est ajustée pour prendre en compte les affichages les plus petits. Les fonctionnalités Javascript sont réduites pour s'adapter aux fonctionnalités des navigateurs sur périphériques mobiles. D'autres caractéristiques du navigateur mobile s'appliquent à la vue de relecture dans BBR.

- Si UI Capture est déployé, des changements d'orientation, des événements de défilement et d'autres événements d'interface utilisateur sont représentés en relecture. Voir «Evénements d'interface utilisateur des navigateurs sur mobile dans une relecture BBR», à la page 22.

Grâce à la relecture sur mobile, les utilisateurs de Tealeaf peuvent identifier des zones à problèmes dans la présentation de l'application Web à des visiteurs afin de l'améliorer et de résoudre des différends.

Identification des sessions Web mobile à partir des périphériques mobiles

Tealeaf identifie qu'une session est vécue par l'utilisation d'un navigateur mobile au moyen des informations d'agent d'utilisateur que le navigateur Web soumet dans chaque requête à un serveur Web.

Lorsqu'un hit est traité via le canister, le pipeline Windows analyse la requête en recherchant ces informations d'agent d'utilisateur. Il est ensuite évalué par rapport à un standard public de périphériques mobiles connus.

- Voir "Agent de session Tealeaf Reference" dans le document *IBM Tealeaf CX - Guide de configuration*.

Cette fonctionnalité est activée par défaut pour des agents d'utilisateur fixes, comme des navigateurs de bureau. Pour les périphériques mobiles, une configuration supplémentaire est nécessaire en utilisant un standard différent appelé WURFL.

- Voir "Configuration de Tealeaf pour des visiteurs mobiles" dans le document *IBM Tealeaf CX Mobile - Guide d'administration*.

Si une correspondance est trouvée pour l'agent d'utilisateur dans le standard WURFL, d'autres informations sur le périphériques et issues de WURFL sont insérées dans la requête de chaque hit, notamment la résolution d'écran et des fonctionnalités JavaScript du navigateur mobile. Ces informations sont insérées dans la section `[ExtendedUserAgent]` de la requête :

```
[ExtendedUserAgent]
TLT_BROWSER=Openwave Mobile Browser
TLT_BROWSER_VERSION=Openwave Mobile Browser6.2
TLT_BROWSER_PLATFORM=
TLT_TRAFFIC_TYPE=MOBILE
TLT_BROWSER_JAVASCRIPT=false
TLT_BROWSER_COOKIES=true
TLT_BRAND=LG
TLT_MODEL=LG MX510
```

© Copyright IBM Corp. 1999, 2014

```
TLT_SCREEN_HEIGHT=220
TLT_SCREEN_WIDTH=176
TLT_COLOR_DEPTH=65536
TLT_PICTURE_SUPPORT=true
TLT_VIDEO_SUPPORT=false
TLT_STREAMING_SUPPORT=false
```

Dans l'exemple, la paire nom-valeur `TLT_TRAFFIC_TYPE=MOBILE` indique qu'un agent de session Tealeaf Reference correspond parfaitement à `TLT_BROWSER` par rapport au standard public pour des agents d'utilisateur mobiles.

- Pour plus d'informations sur le mode d'identification du type d'agent d'utilisateur, voir "Configuration des événements d'agents d'utilisateur" dans le document *IBM Tealeaf cxImpact - Guide d'administration*.

Grâce aux informations précédentes, vous pouvez effectuer des recherches de sessions de mobiles. Pour améliorer les performances de la recherche, vous devez utiliser et créer des objets d'événement au moyen du gestionnaire de l'événement de Tealeaf pour identifier des visiteurs mobiles.

Tealeaf fournit un attribut de hit `Type de trafic` pour rechercher dans la requête la valeur du nom de variable `TLT_TRAFFIC_TYPE`. Par exemple, la valeur pour cet attribut de hit pour le hit est `MOBILE`.

L'attribut de hit permet de renseigner la dimension `Type de trafic` que vous pouvez utiliser comme critère pour un terme de recherche d'événement. Par exemple, vous pouvez rechercher des événements spécifiques où la valeur de la dimension Type de trafic est `MOBILE`. Des recherches de ce type renvoient toutes les sessions dans lesquelles l'événement se produit lorsque la dimension Type de trafic a indiqué qu'il s'agissait d'une session de mobile.

Pour localiser des sessions de mobiles, vous devez rechercher un événement qui se produit dans toutes les sessions, par exemple `Décompte de hits`, qui est également associé à la dimension `Type de trafic`. Toutes les fois qu'un événement se déclenche, la valeur de la dimension `Type de trafic` est également enregistrée avec les données d'événement dans la requête.

La combinaison de `event=Hit Count` (Décompte de hits) et `dimension=Hit Count` (Décompte de hits) et `dimension_value=MOBILE` est alors utilisée pour rechercher des sessions que Tealeaf identifie comme provenant d'un périphérique mobile.

- Pour plus d'informations sur la recherche de sessions de mobiles, voir «Recherche».

Recherche

La capacité à rechercher des sessions de mobiles requiert que l'analyse syntaxique des agents d'utilisateur étendus soit activée dans l'agent de session qui est déployé dans votre pipeline.

- Voir "Agent de session Tealeaf Reference dans le manuel *IBM Tealeaf CX - Guide de configuration*.

Recherche au niveau du portail

Exemples de recherches :

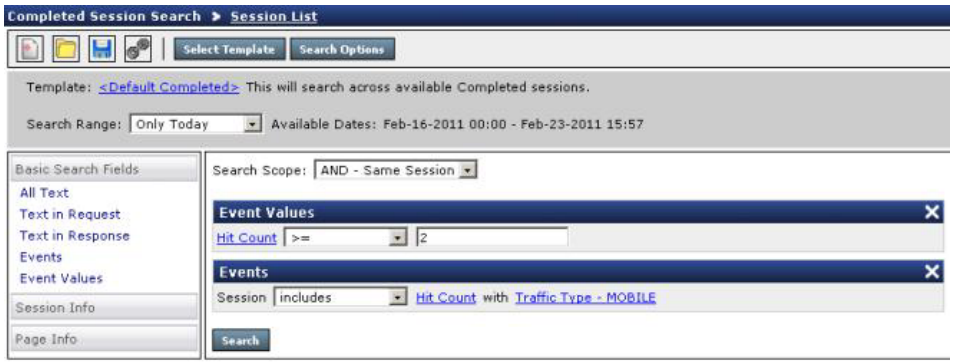
- «Recherche des sessions de mobile par type de trafic», à la page 15
- «Recherche de visiteurs mobiles», à la page 16

Recherche des sessions de mobile par type de trafic

Par exemple, vous pouvez utiliser la méthode suivante pour rechercher des sessions de mobile dans lesquelles le décompte de hits est supérieur à 1.

1. Dans le menu du portail, sélectionnez **Rechercher** > **Sessions terminées**.
   - Vous pouvez sélectionner **Sessions actives** ou Toutes les sessions. Ces options de recherche sont également disponibles pour ces types de recherche.
   - Voir la section "Recherche dans les données de session" dans le document *IBM Tealeaf cxImpact - Guide d'utilisation*.
2. Sélectionnez le modèle de recherche **Terminé**, s'il n'est pas déjà sélectionné.
3. Dans la **Portée de recherche**, sélectionnez **ET - Même session**.
4. Dans le volet de recherche, cliquez sur **Valeurs d'événement**.
5. Cliquez sur **<Sélectionner un événement**. Dans le Sélecteur d'événements, sélectionnez `Décompte de hits`.
6. Ensuite, sélectionnez la valeur `>=` dans le déroulant. Entrez la valeur `2`.
7. Dans le volet **Rechercher**, cliquez sur **Événements**. Un deuxième terme de recherche est ajouté.
8. Dans le volet **Événements**, cliquez sur **<Sélectionner un événement**. Dans le Sélecteur d'événements, sélectionnez `Décompte de hits`.
9. Cliquez sur **N'importe quelle dimension**.
10. Dans le Sélecteur de dimension, sélectionnez `Type de trafic`, puis cliquez sur **Sélectionner**.
11. Le Sélecteur de valeurs de dimension est affiché. Sélectionnez `Mobile`.

    Remarque : Si vous possédez une licence Tealeaf et déployez un environnement de capture côté client pour capturer des données de session des applications natives mobile, vous pouvez rechercher des sessions de ces types en sélectionnant la valeur `Mobile_App` dans le Sélecteur de valeurs de dimension. Voir "Intégration des données de l'environnement de capture côté client dans Tealeaf" dans le document *IBM Tealeaf Client Framework - Guide d'intégration des données*.
    - Cliquez sur **Sélectionner**.
12. L'écran de recherche ressemble à ceci :



    Recherche au niveau du portail configurée pour retrouver des sessions de mobiles
13. Cliquez sur **Rechercher**.
14. Les résultats sont affichés dans une liste de sessions.
    - Voir la section "Recherche dans les données de session" dans le document *IBM Tealeaf cxImpact - Guide d'utilisation*.

Recherche de sessions de mobiles à partir des applications natives

Voir Chapitre 3, «Recherche et relecture pour les applications mobiles», à la page 25.

Recherche de visiteurs mobiles

Vous pouvez utiliser la méthode pour rechercher les visiteurs suivis par IBM Tealeaf cxResults pour des sessions de mobiles.

Remarque : cxResults est un composant d'une plateforme CX, il s'agit d'un composant sous licence séparé de la plateforme Tealeaf CX. Pour plus d'informations, Contactez votre interlocuteur IBM Tealeaf.

Pour débuter une recherche par visiteurs, sélectionnez **Rechercher** > **Visiteurs**. Spécifiez le critère de recherche à l'aide des ensembles d'étapes précédents.

- Voir "Recherche de visiteurs" dans le document *IBM Tealeaf cxResults - Guide d'utilisation*.

Relecture

Présentation de la relecture sur mobile

Vous pouvez relire les sessions visiteur exécutées sur des périphériques mobiles avec la fonction de relecture sur navigateur via le portail Tealeaf.

Pour plus d'informations sur la relecture BBR, voir "Relecture sur navigateur CX" dans le document *IBM Tealeaf cxImpact - Guide d'utilisation*.

Une licence pour périphérique mobile est nécessaire pour que l'habillage mobile s'affiche dans la relecture sur mobile.

IBM Tealeaf reçoit des dimensions mobiles à partir de deux sources : IBM Tealeaf UI Capture et WURFL. WURFL est utilisé comme solution de rétromigration si UI Capture n'est pas installé. Si les deux sources sont manquantes, il n'existe aucune donnée pour effectuer un rendu de l'habillage mobile. Une dimension par défaut est appliquée et vous verrez l'habillage ne contenant aucune page.

Remarque : IBM Tealeaf UI Capture peut fournir de meilleures dimensions. Par conséquent, nous vous recommandons d'installer UI Capture pour améliorer la relecture des sessions mobiles.

Pour une relecture BBR, les sessions qui sont distribuées pour relecture sont rendues sur le serveur de relecture. Ce contenu est distribué sur le navigateur de l'utilisateur de Tealeaf et rendu dans un iframe (inline frame) à l'intérieur de ce navigateur.

Les sessions requises par un utilisateur BBR sont transférées par le serveur de relecture à un présentateur de rendu qui est approprié à la source de la session. Par exemple, les sessions Firefox sont transférées au présentateur de rendu Gecko, tandis que les sessions Chrome/WebKit sont transférées au présentateur de rendu Chrome.

- Le présentateur de rendu Chrome doit être activé. Voir "Configuration du serveur de relecture" dans le document *IBM Tealeaf CX - Guide de configuration*.

Remarque : Le style spécifique du navigateur ne peut pas être appliqué de manière appropriée à des sessions qui sont distribuées sur différents types de navigateurs. Par exemple, des styles spécifiques WebKit ne peuvent pas être appliqués à une session qui est rendue et distribuée pour le navigateur Firefox.

Limitations en relecture des visiteurs mobiles

La relecture des sessions de visiteurs mobiles fonctionne mieux lorsqu'il s'agit de pages Web qui ont été conçues pour une plateforme mobile. Ces pages Web ont été conçues pour s'adapter aux écrans plus petits des périphériques mobiles et fonctionnent bien malgré les limitations de l'appareil.

La relecture de pages Web destinées à des ordinateurs personnels peut varier largement selon l'expérience réelle. Beaucoup de téléphones portables et de nombreux réseaux de téléphonie mobile modifient les pages Web pour une meilleure adaptation de l'affichage. Comme modifications caractéristiques notons la condensation des cadres, la restructuration des tableaux et le redimensionnement des images.

Parce que ces modifications sont spécifiques du périphérique ou du réseau, Tealeaf ne tente pas d'émuler ces comportements. A mesure que les normes relatives à la présentation de contenus destinés aux écrans des ordinateurs personnels s'améliorent afin de permettre l'affichage de ces contenus sur les petits écrans des périphériques mobiles, Tealeaf améliore cette émulation.

Remarque : La relecture de sessions pour périphériques mobiles capturées à partir d'applications Web et conçues pour des navigateurs sur mobiles tend à améliorer le montage visuel et les performances. Toutefois, si le contenu est destiné à un périphérique mobile uniquement, il peut exister des écarts en relecture, en raison des différences dans le rendu et des anomalies d'affichage des contrôleurs de navigateurs qui sont utilisés en mode de relecture BBR.

Remarque : Selon la densité de pixels du périphérique et celle du moniteur sur lequel vous affichez la relecture, la taille physique de l'image affichée ne peut pas correspondre à l'image d'origine.

- Pour les périphériques sous Android, si la largeur ou la hauteur est inférieure à 320 pixels, l'image n'est pas mise à l'échelle.

Remarque : Si le module IBM Tealeaf CX Mobile n'est pas sous licence, les limitations suivantes sont appliquées à la relecture des sessions sur mobiles :

- Pas d'affichage des événements spécifiques du mobile, comme le défilement ou le touché
- Pas d'affichage des données du périphérique mobile pendant la relecture
- Pas d'utilisation d'un habillage mobile (l'analyse syntaxique de l'agent d'utilisateur étendu est également requise.)
- Pas d'affichage des changements d'orientation du périphérique
- Pas de redimensionnement de l'écran aux dimensions du navigateur mobile

Les données sous-jacentes sont capturées indépendamment de la licence, une activation de la licence autorise ainsi une relecture sur mobile de sessions déjà capturées. Voir Chapitre 1, «Présentation de CX Mobile», à la page 1.

Pour plus d'informations sur la relecture des applications natives mobile, voir Chapitre 3, «Recherche et relecture pour les applications mobiles», à la page 25.

Limitations pour Android

1. Les périphériques fonctionnant sous Android peuvent faire une capture d'écran de la fenêtre principale, mais ne peuvent pas capturer des fenêtres en incrustation.
2. S'agissant des applications hybrides, il est possible d'effectuer une capture d'écran dans un ordre aléatoire et certaines de ces captures peuvent être manquantes pour des raisons de délais.
3. L'environnement de capture de consignation d'Android ne capture pas les clics effectués sur les boutons des périphériques.
4. Si un navigateur Web sous Android est réduit, l'application est mise en sommeil, au lieu d'être arrêtée. En conséquence, les identificateurs de session ne sont pas renouvelés au moment où l'application est réveillée et le même identificateur de session peut être utilisé pour ce qui devrait être considéré comme deux sessions visiteur distinctes. Lors de la collecte dans Tealeaf, de hits provenant des sessions de ce visiteur, les données de session sont mélangées sous un même identificateur de session.
   - Pour plus d'informations sur le débogage de cette anomalie, voir la section relative à l'installation et à l'implémentation de Tealeaf Android Logging Framework dans le manuel *IBM Tealeaf Android Logging Framework Guide*.

Configuration de la relecture BBR

Vous pouvez configurer la relecture BBR en procédant comme suit :

Cas des groupes d'utilisateurs

La page Gestion du portail permet aux administrateurs de Tealeaf de configurer une relecture BBR avec un redimensionnement automatique en fonction de l'écran du périphérique du visiteur pour des groupes d'utilisateurs Tealeaf.

1. Accédez au portail Tealeaf en tant qu'administrateur.
2. Dans le menu Portail, sélectionnez **Tealeaf** > **Gestion du portail**.
3. Dans le panneau de gauche, cliquez sur **CX Administration des utilisateurs**.
4. Cliquez sur **Groupes**.
5. Sélectionnez le groupe.
6. Cliquez sur **Profil de relecture du navigateur**.
7. Sélectionnez la case à cocher **Redimensionner le volet de relecture pour correspondre à la session**.
8. Cliquez sur **Sauvegarder**.

Cas des utilisateurs individuels

Lorsqu'une session est sélectionnée pour relecture dans BBR, il est possible de redimensionner la fenêtre d'affichage sur la base des informations fournies par le navigateur du visiteur.

1. Dans une relecture BBR, sélectionnez **Options** > **Options** > **Redimensionner le volet de relecture pour correspondre à la session**.

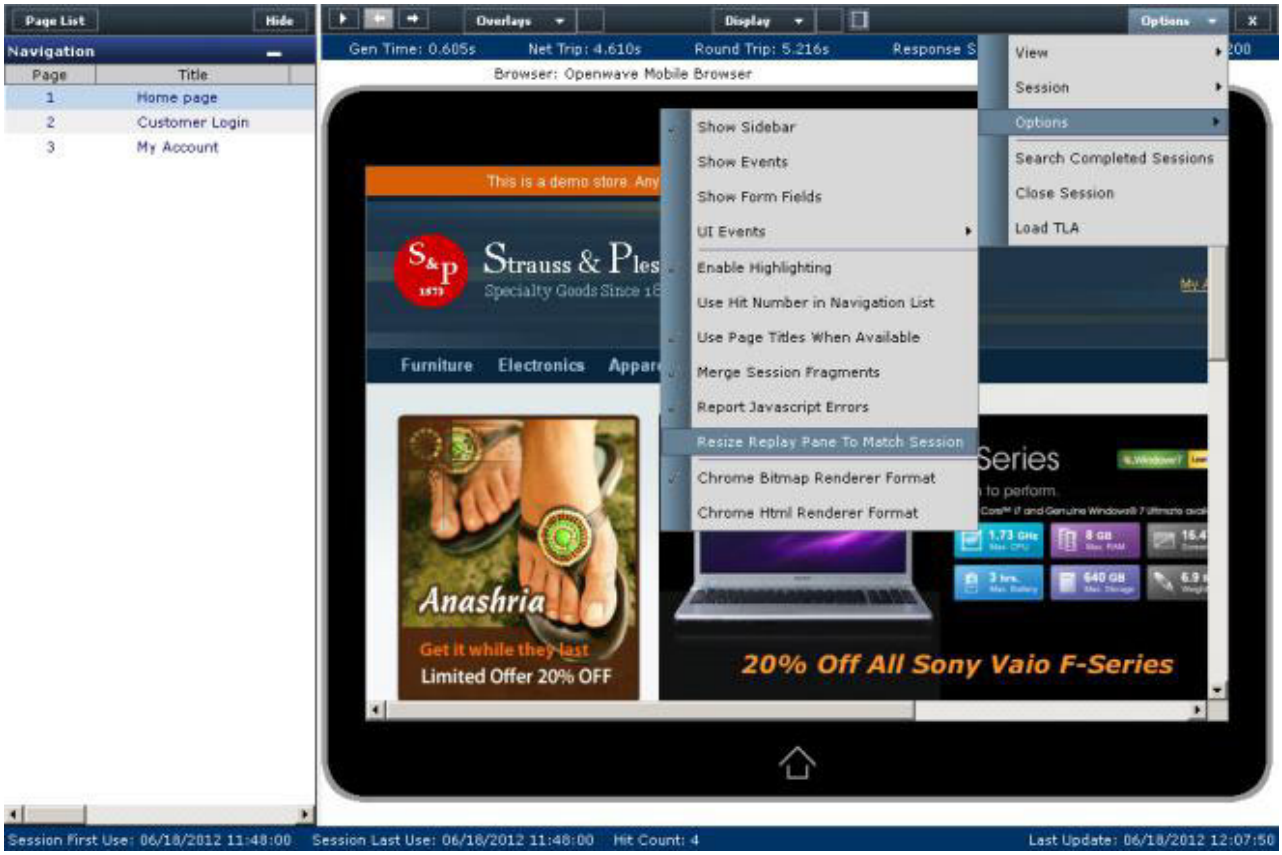


Figure 1. Options de relecture BBR pour des périphériques mobiles

2. Si les informations sur la taille de fenêtre du périphérique sont accessibles dans les données de l'agent d'utilisateur pour le navigateur du visiteur, cette taille de fenêtre s'applique alors à une relecture BBR.

Voir "Interface de relecture sur navigateur" dans le document *IBM Tealeaf cxImpact - Guide d'utilisation*.

Ecran de relecture BBR

Vous pouvez relire des sessions de mobiles en utilisant les mêmes contrôles que pour la relecture de sessions de bureau :

1. Dans la liste des sessions, sélectionnez la session à relire.
   - Si vous effectuez une recherche par visiteur, cliquez sur le lien **Sessions** en regard des résultats appropriés dans la liste des visiteurs.

Figure 2. Recherche de sessions de mobiles dans une relecture BBR

2. Pour relire, cliquez sur l'icône **Caméra** ( ).
3. Dans la boîte de dialogue Relire session, cliquez sur **Navigateur**.
4. BBR est ouvert pour relire la session.
5. Pour plus d'informations sur le redimensionnement de la fenêtre qui est basée sur le navigateur du visiteur, voir «Configuration de la relecture BBR», à la page 18.

Figure 3. Relecture BBR d'un périphérique mobile

Pour plus d'informations sur la relecture sur navigateur (BBR, Browser-Based Replay), voir "Relecture sur navigateur CX" dans le document *IBM Tealeaf cxImpact - Guide d'utilisation*.

- Si UI Capture est sous licence et déployé, davantage d'événements UI sont affichés au cours de la relecture. Voir «Evénements d'interface utilisateur des navigateurs sur mobile dans une relecture BBR», à la page 22.

Informations d'agent d'utilisateur dans une relecture BBR

Les informations d'agent d'utilisateur sont insérées dans une barre de titre située au-dessus du panneau de relecture.

Remarque : Ces informations ne sont accessibles que si le module IBM Tealeaf CX Mobile est sous licence et correctement configuré. Voir la section sur la configuration de Tealeaf pour des visiteurs mobiles dans le document *IBM Tealeaf CX Mobile - Guide d'administration*.

Dans le tableau ci-dessous, vous pouvez revoir le contenu de chaque zone, sa source et son mode d'accès.

Tableau 2. Informations d'agent d'utilisateur dans une relecture BBR

Elément	Zone de requête source	Description
`Navigateur`	`TLT_BROWSER`	Type de navigateur du visiteur • Cette valeur est également disponible dans l'attribut de hit `Navigateur` du système Tealeaf. Voir la section sur la balise des attributs de hit TEM dans le document *IBM Tealeaf - Guide du gestionnaire d'événements*.
`Plateforme du navigateur`	`TLT_BROWSER_PLATFORM`	Plateforme du périphérique mobile
`Version majeure du navigateur`	`TLT_BROWSER_VERSION`	Version X.0 du navigateur
`Type de trafic`	`TLT_TRAFFIC_TYPE`	Type de trafic, tel qu'identifié par l'analyse syntaxique de l'agent d'utilisateur étendu • Ces données sont également capturées dans la dimension Type de trafic. Voir la section sur la balise des dimensions TEM dans le document *IBM Tealeaf - Guide du gestionnaire d'événements*.
`Présentateur de rendu pour relecture`		Type de présentateur de rendu qui est utilisé par le serveur de relecture pour rendre la session • Le type de présentateur de rendu est déterminé par les types de présentateurs de rendu configurés et le navigateurs à partir duquel la session a été acquise à l'origine. Voir la section sur la configuration du serveur de relecture dans le document *IBM Tealeaf CX - Guide de configuration*.

Rendu aux dimensions de l'écran d'origine en mode relecture BBR

Le panneau de relecture BBR s'affiche dans les dimensions d'écran indiquées par le navigateur sur mobile.

Remarque : Si aucune information d'écran ne figure dans la barre de titre pour une session identifiée comme session de mobile, l'agent de session du pipeline Windows n'a pas inséré les données de dimension de l'écran dans la requête. Cette omission se produit généralement lorsque le navigateur sur mobile ne peut pas afficher JavaScript, ou si cette fonction est désactivée.

Une configuration supplémentaire est nécessaire. Voir «Configuration de la relecture BBR», à la page 18.

Dimensions d'écran pour des périphériques mobiles

BBR et RTV disposent de plusieurs mécanismes permettant d'évaluer les dimensions de l'écran telles qu'elles sont indiquées par le périphérique mobile.

1. Si vous avez déployé UI Capture et s'il a soumis des événements d'interface utilisateur (UI) à Tealeaf pour capture, les dimensions d'écran qui sont utilisés en relecture sont alors extraites des événements d'interface utilisateur qui sont capturés lors du premier hit de la session dans une relecture effectuée à partir du navigateur du périphérique mobile.
2. Si vous n'avez pas déployé UI Capture ou si aucun événement d'interface utilisateur n'est indiqué ni capturé dans le premier hit, les dimensions de l'écran sont alors extraites du standard WURFL pour le périphérique utilisé par le visiteur.

   Remarque : Puisque le périphérique et le navigateur associé au périphérique ne peuvent indiquer les mêmes valeurs, il est possible que la relecture d'une session à l'aide des dimensions d'écran indiquées par WURFL ne puissent pas correspondre exactement aux dimensions de la session capturée.
3. Si aucune des méthodes ne donne de valeurs pour les dimensions de l'écran, BBR and RTV définissent les dimensions d'écran pendant la relecture à une taille de relecture pleine et normale.

Evénements d'interface utilisateur des navigateurs sur mobile dans une relecture BBR

Si UI Capture est déployé, les événements de l'interface utilisateur qui sont capturés à partir des navigateurs sur mobile, apparaissent sur la liste des pages affichables dans une relecture BBR.

- Reportez-vous au document *IBM Tealeaf UI Capture for j2 Guide*.

  Remarque : La relecture des événements de défilement capturés par UI Capture est prise en charge pour les sessions de mobiles uniquement en mode de relecture BBR.

Outre des actions comme des clics, les gestes comme un pincement et les zooms avant et arrière sont affichés dans une relecture BBR.

Lorsque l'orientation change dans la session, l'habillage mobile est affiché le long du nouvel axe dans une relecture BBR.

Remarque : Les gestes de pincement et de zoom peuvent uniquement être capturés sur la plateforme iOS. Il est impossible de les capturer sur la plateforme Android.

Identification et résolution des problèmes

Dans cette section, vous trouverez certaines informations de base pour l'identification et la résolution des incidents concernant la relecture de sessions de visiteurs mobiles.

Type de trafic non renseigné

Si vous tentez de relire une session de mobile dans un relecture BBR, vous pouvez remarquer que la valeur Type de trafic est définie à `????`.

Dans ce cas, la relecture sur mobile ne peut pas être configurée correctement. La prise en charge de la relecture sur mobile nécessite une installation et une configuration séparées et n'est pas activée par défaut. Vous ne pouvez pas télécharger, installer et convertir le standard public `WURFL.csv` pour un usage dans Tealeaf.

Remarque : L'utilisation des outils de conversion WURFL est un composant de CX Mobile, un composant sous licence distincte de la plateforme Tealeaf CX. Pour plus d'informations, Contactez votre interlocuteur IBM Tealeaf.

- Voir "Configuration de Tealeaf pour des visiteurs mobiles" dans le document *IBM Tealeaf CX Mobile - Guide d'administration*.

Evénements UI non affiché en relecture

Si vous ne voyez pas d'événement UI dans une session de mobile pendant une relecture, vérifiez la requête d'un hit dans la session pour voir si la valeur suivante est présente sous `[ExtendedUserAgent]`:

```
TLT_BROWSER_JAVASCRIPT=false
```

Si le navigateur du visiteur ne prend pas en charge JavaScript ou s'il n'est pas configuré pour activer l'exécution de JavaScript, les JavaScripts UI Capture requis pour capturer et soumettre des événements UI n'ont pas été exécutés pour la session.

- Voir la section sur l'interface de relecture sur navigateur dans le document *IBM Tealeaf cxImpact - Guide d'utilisation*.

Chapitre 3. Recherche et relecture pour les applications mobiles

IBM Tealeaf Structure de journalisation mobile d'Android CX et IBM Tealeaf Structure de journalisation mobile iOS CX peuvent être configurés de sorte à capturer les données d'applications mobiles natives.

Vous pouvez capturer et relire les sessions sous forme de captures d'écran afin de vérifier visuellement et d'analyser les données.

Vous pouvez capturer les sessions en tant que représentations HTML avec des informations relatives à plusieurs écrans. Les sessions affichées par l'intermédiaire d'une représentation HTML de la session native mobile ne peuvent être relues que dans BBR (Relecture sur navigateur).

Vous pouvez également capturer et relire les sessions sous forme de captures d'écran afin de vérifier visuellement et d'analyser les données.

Vous pouvez effectuer des recherches sur le portail pour localiser les sessions provenant d'applications natives mobiles.

Avant de commencer

Avant de commencer, vous devez configurer les attributs et objets d'événement pour capturer des données importantes dans vos applications natives mobile.

- Voir "Intégration des données de l'environnement de capture côté client dans Tealeaf" dans le document *IBM Tealeaf Client Framework - Guide d'intégration des données*.

La relecture des sessions d'application mobile via JSON requiert la configuration d'IBM Tealeaf Logging Framework.

- Structure de journalisation mobile d'Android CX : voir "MODIFIER LE TITRE ICI" dans le manuel *IBM Tealeaf Structure de journalisation mobile d'Android CX Guide*.
- Structure de journalisation mobile iOS CX : voir "MODIFIER LE TITRE ICI" dans le manuel *Guide d'IBM Tealeaf Structure de journalisation mobile iOS CX*.

Identification des sessions d'application mobile

Dans les données de sessions, des sessions générées à partir des applications natives mobile sont identifiées par la variable de demande suivante qui est insérée dans l'en-tête HTTP :

```
HTTP_X_TEALEAF=périphérique (<environnement de capture>) Lib/<version>
```

où

- `périphérique` = une chaîne codée en dur
- `<environnement de capture>` = `iOS` ou `Android`
- `Lib/` = une chaîne codée en dur
- `<version>` = le numéro de version de l'environnement de capture

© Copyright IBM Corp. 1999, 2014

S'agissant des versions d'UI Capture basées sur JSON, la valeur d'en-tête est `UIC` dans le format mentionné précédemment.

- Pour des versions d'UI Capture basée sur XML, l'en-tête est exactement le suivant :
  `HTTP_X_TEALEAF=ClientEvent`

Objets d'événement liés à des mobiles fournis par Tealeaf

Dans cette section, vous trouverez des informations sur des objets d'événement se rapportant à des périphériques mobiles dans Tealeaf.

Attribut de hit Type de périphérique mobile

Pour toutes les sessions de l'environnement de capture côté client, l'attribut de hit `Périphérique mobile` détecte les informations d'en-tête. Cet attribut de hit détecte les valeurs entre les parenthèses, la valeur `<framework>` (environnement de capture).

Dimension du périphérique mobile

Les valeurs détectées à l'aide de l'attribut de hit sont enregistrées dans la dimension `Périphérique mobile`.

- Si l'attribut de hit `Type de périphérique mobile` est trouvé, l'événement bloc de construction `Périphérique mobile` est déclenché. Cet événement ne sert qu'à enregistrer les valeurs dans cette dimension.

Les valeurs suivantes peuvent être enregistrées :

Valeur de la dimension
Description

`iOS` Indique une session capturée à partir d'un périphérique sous iOS par l'Structure de journalisation mobile iOS CX IBM Tealeaf

`Android`
Indique une session capturée à partir d'un périphérique sous Android par Structure de journalisation mobile d'Android CX IBM Tealeaf

valeur NULL

Remarque : Pour toute autre session, y compris des sessions capturées à partir d'IBM Tealeaf Capture d'interface utilisateur CX j2, une valeur NULL est enregistrée.

Evénements associés

La dimension `Périphérique mobile` est préconfigurée pour être incluse dans le groupe de rapports `Type de trafic`. Puisque ce groupe de rapports est associé à de nombreux événements fournis par Tealeaf, lorsque ces événements sont déclenchés, des valeurs pour la dimension `Périphérique mobile` sont enregistrées dès que l'installation ou la mise à niveau est terminée.

- Dans les sections ci-après, nous utilisons l'événement `Décompte de la page` comme exemple d'événement pour localiser des sessions à l'aide de cette dimension. Cet événement se produit une fois par session à la fin de celle-ci, offrant ainsi un moyen d'analyser toutes les sessions pour cette valeur de dimension.

  Remarque : Puisque l'événement `Décompte de la page` est évalué à la fin de la session, il n'est pas possible de l'utiliser comme moyen de localisation des sessions d'applications natives mobile parmi vos sessions actives ; l'événement n'étant pas encore déclenché dans des sessions actives.

– Pour utiliser la dimension `Périphérique mobile` afin de localiser des sessions actives, vous devez associer la dimension ou l'un de ses groupes de rapports à un événement qui se produit sur le premier hit de la session, à chaque hit, après chaque hit ou pour tout déclenchement basé sur une étape.

Remarque : Vous pouvez utiliser le générateur de rapports pour identifier les événements auxquels une dimension est associée. Voir "Générateur de rapports Tealeaf" dans le document *IBM Tealeaf - Guide de génération de rapports*.

- Vous pouvez associer le groupe de rapports `Type de trafic` à d'autres dimensions, ou la dimension `Périphérique mobile` à d'autres groupes de rapports pour étendre l'accès à cette segmentation d'informations.
- Pour plus d'informations sur l'association des dimensions et des groupes de rapports à des événements, voir "Onglet Evénements TEM" dans le document *IBM Tealeaf - Guide du gestionnaire d'événements*.

Recherche

Vous pouvez utiliser les choix de la section suivante pour localiser des sessions ayant pour origine des applications natives mobile.

Recherche au niveau du portail

Les étapes suivantes vous permettent de localiser les éléments ci-dessus au moyen de fonctions de recherche du portail.

- Pour plus d'informations sur une recherche au niveau du portail en général, voir la section "Recherche dans les données de session" dans le document *IBM Tealeaf cxImpact - Guide d'utilisation*.

Recherche par valeur de dimension dans le portail

Les objets d'événement fournis vous permettent de rechercher des sessions terminées, à partir des applications natives mobile en passant par le portail.

Remarque : Dans cet exemple, nous utilisons un événement qui est calculé sur chaque session, mais pas jusqu'à la fin de la session. En conséquence, cet exemple ne permet pas de rechercher toutes les instances parmi les sessions actives. Pour localiser des sessions actives, vous devez sélectionner un autre événement qui se produit sur chaque hit.

1. Accédez au portail.
2. Dans le menu du portail, sélectionnez **Rechercher** > **Sessions terminées**.
3. Indiquez le modèle et la plage de recherche si nécessaire.
4. Pour supprimer des champs du panneau de recherche, cliquez sur l'icône **X** située dans le coin supérieur droit.
5. Sur le panneau de gauche, cliquez sur **Events category** (Catégorie d'événement).
6. La zone de recherche **Événements** est ajoutée au panneau de recherche.
   - Si cette zone n'est pas accessible, vous devez sélectionner un modèle de recherche différent. Voir la rubrique "Recherche des données de session" dans le manuel d'utilisation *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.
   - Si aucun modèle de recherche ne contient cette zone, vous devez alors l'ajouter à au moins un modèle de recherche. Voir "Configuration des modèles de recherche" dans le document *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

7. Cette zone recherche l'occurrence d'événements spécifiques et éventuellement des valeurs de dimension. Dans cet exemple, nous utilisons l'événement fourni par Tealeaf `Décompte de la page` et la dimension `Périphérique mobile` lui est déjà associée.
   - Pour plus d'informations sur la création d'événements permettant de suivre les données d'application native mobile, voir "Intégration des données de l'environnement de capture côté client à Tealeaf" dans le manuel *IBM Tealeaf - Guide d'intégration des données d'environnement de capture côté client*.

   a. Cliquez sur **<Sélectionner un événement**.
   b. Dans **Sélecteur d'événements**, ouvrez le libellé Evénements standard Tealeaf.
   c. Sélectionnez l'événement **Décompte de la page**. Cliquez sur **Sélectionner**.
   d. L'événement `Décompte de la page` est sélectionné.
   e. Cliquez sur **N'importe quelle dimension**.
   f. Dans le sélecteur de dimension, sélectionnez la dimension `Périphérique mobile`.

      Remarque : Si la dimension `Périphérique mobile` n'est pas disponible, le groupe de rapports qui la contient (groupe de rapports `Type de trafic`) n'est pas associé à l'événement que vous avez choisi d'utiliser.
   g. Dans le sélecteur de valeurs de dimension, sélectionnez l'une des valeurs suivantes qui dépendent du type de session dont il est question :
      - `Android`
      - `IOS`
   h. Cliquez sur **Sélectionner**. La valeur de dimension est sélectionnée comme faisant partie du terme de recherche.
8. Pour rechercher des sessions dans un des nombreux environnements de capture des applications natives mobile :
   a. Changez la valeur Portée de recherche pour `OU - Toute session`.
   b. Répétez les étapes pour ajouter l'événement `Décompte de la page` à l'aide de la dimension `Périphérique mobile`.
   c. Pour la valeur de dimension, sélectionnez un type d'application native mobile.

9. Pour rechercher des sessions qui sont initiées à partir de périphériques sous iOS ou Android, votre page de recherche doit avoir l'aspect suivant :

Figure 4. Recherche au niveau du portail - Termes de recherche Evénement + Valeur de dimension

10. Vous pouvez modifier votre recherche si nécessaire.

    Remarque : Définissez la plage de recherche pour qu'elle soit aussi restreinte que possible pour rechercher les sessions nécessaires.
11. Lorsque vous êtes prêt à lancer une recherche, cliquez sur **Rechercher**.
12. Les résultats sont affichés dans la liste des sessions par défaut. Voir «Résultats de la recherche».

Résultats de la recherche

Après le renvoi des résultats de votre recherche, ceux-ci apparaissent dans le modèle de liste de session par défaut qui est associé au modèle de recherche que vous utilisez.

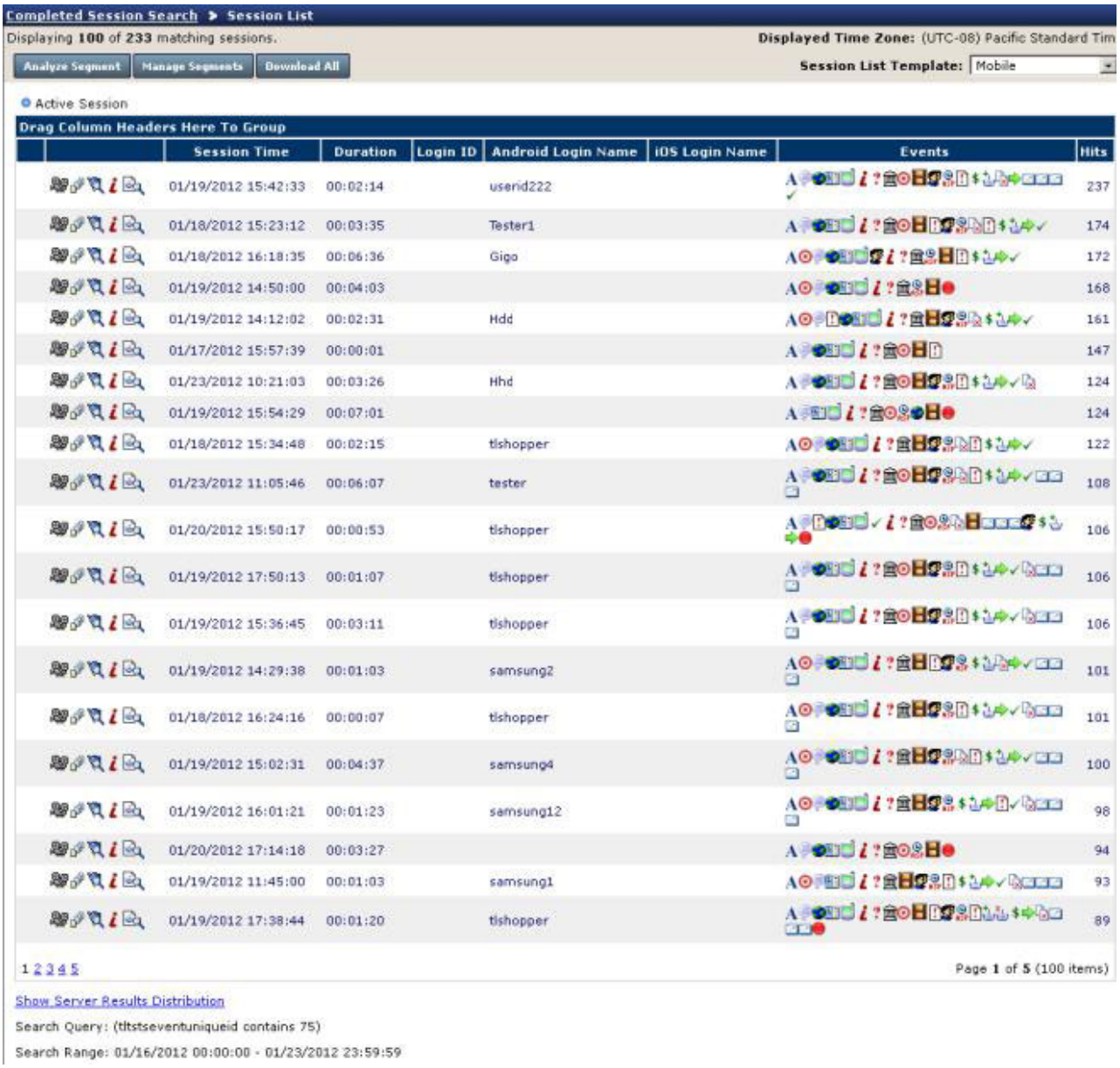


Figure 5. Recherche au niveau du portail - Résultats de la recherche

La session est configurée pour afficher les résultats de la recherche pour toutes les sessions de mobiles. La liste des sessions inclut des colonnes pour l'identificateur utilisateur qui est capturé par chacun des environnements de capture de consignation déployé.

- Pour plus d'informations sur la configuration des modèles de recherche, voir "Configuration des modèles de recherche" dans le document *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

Les commandes suivantes sont disponibles :

Tableau 3. Résultats de la recherche.

Commande	Icône	Description
Relire		Affiche la session dans le navigateur. Voir «Relecture des sessions d'application mobile dans une capture d'écran», à la page 33.
Liste de pages		Affiche la liste de pages pour la session. Voir la rubrique "Recherche des données de session" dans le manuel d'utilisation *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.
QuickView		Ouvre une session QuickView où vous pouvez revoir les données de l'événement et les données dimensionnelles pour tous les événements qui ont été déclenchés dans la session. Voir la rubrique "Recherche des données de session" dans le manuel d'utilisation *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.
Infos de session		Afficher les propriétés de la session. Voir la rubrique "Recherche des données de session" dans le manuel d'utilisation *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.
Envoyer au testeur d'événements		Envoi de la session sélectionnée au testeur d'événement comme données d'échantillon. Voir "Testeur d'événements" dans le document *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.

Voir la rubrique "Recherche des données de session" dans le manuel d'utilisation *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.

Relecture d'une session d'application mobile via une représentation HTML

Plutôt que d'afficher une session d'application mobile sous forme d'une série de captures d'écran, vous pouvez relire cette session en mode BBR à l'aide de la méthode de représentation HTML, comme s'il s'agissait d'une session Web HTML.

L'utilisation de la méthode de représentation HTML pour relire les sessions d'application mobile présente plusieurs avantages :

- possibilité de masquer les informations privées ;
- possibilité de faire apparaître les interactions utilisateur (événements d'interface utilisateur) vers les pages HTML créées à partir des données JSON ;
- taille inférieure des données.

Cette méthode utilise les données JSON capturées par les environnements de capture de consignation CX Mobile pour créer une collection de pages HTML et d'événements d'interface utilisateur associés dans une chaîne JSON. Lorsque le serveur de relecture trouve un hit avec une chaîne JSON, les messages JSON de type 10 sont convertis au format HTML via un moteur de modèle pour afficher la collection de pages HTML représentant les écrans de l'application mobile. Les messages JSON de type 4 qui suivent un message de type 10 sont filtrés pour produire les événements d'interface utilisateur associés visibles dans la Liste de navigation. Vous bénéficiez ainsi de davantage d'informations sur vos sessions d'application mobile.

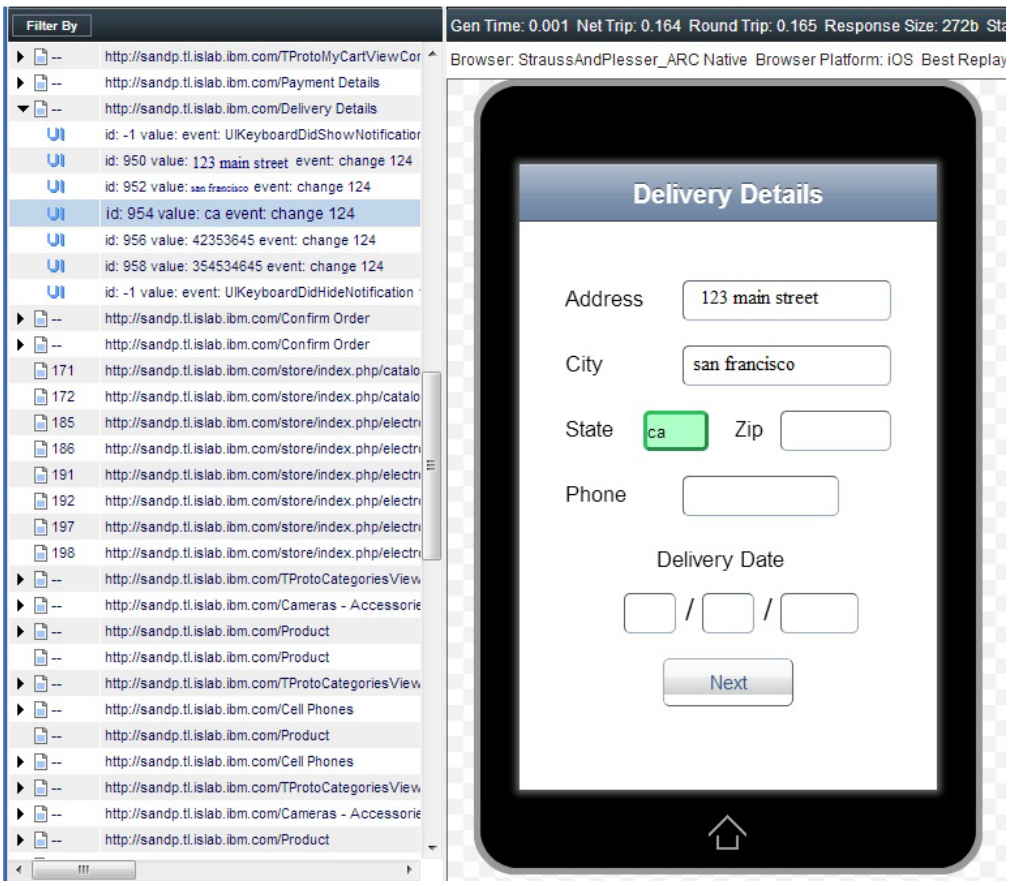
Vous pouvez personnaliser les modèles utilisés par le moteur de modèle en fonction des besoins de votre entreprise. Pour configurer ces modèles, contactez les services professionnels d'IBM Tealeaf ou consultez la section relative à la personnalisation de la relecture des sessions d'application native dans le manuel *IBM Tealeaf CX Configuration Manual.*

Lorsque vous relisez une session d'application mobile et que vous utilisez une page cible Tealeaf (la page dans laquelle le périphérique mobile publie les données JSON) qui ne respecte pas la convention de dénomination de `TealeafTarget.*`, certains événements d'interface utilisateur natifs associés à vos pages cible Tealeaf non conventionnelles peuvent s'afficher lorsqu'ils appartiennent à une page précédente. Pour éviter cette association, vous pouvez alors créer une règle de relecture permettant d'ignorer les URL pour exclure vos pages cible Tealeaf de la liste de navigation.

Pour relire les sessions d'application mobile via une représentation HTML, vous devez configurer l'environnement de capture de consignation IBM Tealeaf .

- Structure de journalisation mobile d'Android CX : voir la section relative à la présentation des écrans de consignation pour la relecture des applications mobiles Android dans le manuel *IBM Tealeaf Structure de journalisation mobile d'Android CX Guide*.
- Structure de journalisation mobile iOS CX : voir la section relative à la présentation des écrans de consignation pour la relecture des applications mobiles iOS dans le Guide d'*IBM Tealeaf Structure de journalisation mobile iOS CX*.

Remarque : Si vous relisez une session d'application mobile sans données Capture d'interface utilisateur CX j2, l'habillage mobile risque d'être volumineux, car IBM Tealeaf n'a reçu aucune donnée provenant de Capture d'interface utilisateur CX j2. Lorsque aucune donnée Capture d'interface utilisateur CX j2 n'est disponible, les données de l'agent utilisateur sont utilisées comme solution de repli. Il se peut que ces données ne soient pas correctes ou ne soient pas correctement normalisées.



Limitations

Lors de la relecture des représentations HTML de sessions générées à partir d'une application Android, des pages cible vides apparaissent souvent dans la **Liste de navigation**. Lors du rendu, les pages cible sont converties en vues d'écran et en événements d'interface utilisateur. Toutefois, les pages cible initiales restent dans la **Liste de navigation** et apparaissent sous forme de pages vides.

Vous pouvez utiliser la règle Ignorer les URL pour supprimer les pages initiales non nécessaires de la **Liste de navigation**.

Pour supprimer ces pages initiales de la **Liste de navigation**, cliquez avec le bouton droit sur la page `target.php` dans la liste de navigation, puis cliquez sur **Supprimer cette page de la relecture**.

La règle Ignorer les URL ne fonctionne pas sur les sessions générées à partir d'une application iOS.

Relecture des sessions d'application mobile dans une capture d'écran

Vous pouvez relire les sessions dans une capture d'écran d'application mobile en mode BBR.

Pour pouvoir utiliser les captures d'écran, vous devez configurer l'environnement de capture de consignation IBM Tealeaf.

- Environnement de capture de consignation Android : voir le manuel *IBM Tealeaf Android Logging Framework Guide*.

- Environnement de capture de consignation iOS : voir le Guide d'*IBM Tealeaf iOS Logging Framework*.
- «Relecture de sessions BBR», à la page 36

Limitations

A mesure que le visiteur progresse dans les différentes vues de l'application native, une capture d'écran peut être effectuée et soumise à Tealeaf pour affichage. Pendant l'affichage d'applications natives mobile, des captures d'écrans statiques de chacune des vues sont affichées.

- Les écrans sont capturés dès que la vue est initialisée et avant que des zones ne soient renseignées avec des données. Ceci limite l'exposition des données sensibles à Tealeaf.

  Remarque : Pour les sessions sous Android, les images capturées à partir du serveur Web sont stockées au début de la session. Les images capturées à partir de l'instance locale de l'application native sont stockées dans les emplacements appropriés tout au long de la session.

  Remarque : Les sessions d'applications natives mobile ne sont pas relues à l'aide de l'habillage mobile.

  Remarque : Il existe un problème connu dans lequel l'application PCA n'arrive pas reconnaître correctement un codage UTF-8 dans des données soumises à partir d'environnements de capture côté client. Les données peuvent être codées dans la session stockée, provoquant ainsi des problèmes lors d'une mise en événement ou d'une recherche.

  Remarque : Les informations ci-après ne s'appliquent qu'à IBM Tealeaf version 9.0A.

  La version 9.0A peut reconnaître correctement un codage UTF-8 dans des données soumises à partir d'environnements de capture côté client.

Informations d'agent d'utilisateur

Remarque : Si votre environnement de capture côté client n'est pas configuré pour indiquer une chaîne d'agent d'utilisateur dans l'en-tête de requête `HTTP_USER_AGENT`, les informations d'analyse syntaxique de l'agent d'utilisateur étendu qui peuvent être affichées au cours d'une relecture BBR sont signalées comme inconnues dans la barre d'outils située en haut de la vue de relecture. La chaîne de l'agent d'utilisateur doit correspondre à la chaîne utilisateur dans les standards publics qui ont été déployés dans votre solution Tealeaf.

- La capture des informations d'agent d'utilisateur nécessite une configuration supplémentaire. Pour plus d'informations sur la détection des agents d'utilisateur, voir la section sur la gestion des agents d'utilisateurs dans le document *IBM Tealeaf cxImpact - Guide d'administration*.

Fonctions spécifiques du navigateur dans une relecture BBR

Remarque : Pour rendre des sessions capturées à partir de périphériques mobiles en vue de leur affichage dans le navigateur Web, le serveur de relecture Tealeaf Replay Server utilise un présentateur de rendu imbriqué qui est basé sur le moteur Chromium. Pour obtenir de meilleurs résultats en relecture de sessions basées sur des mobiles, Tealeaf recommande d'utiliser le navigateur Chrome dans une relecture sur navigateur (BBR, Browser-Based Replay).

Les sessions requises par un utilisateur BBR sont transférées par le serveur de relecture à un présentateur de rendu qui est approprié à la source de la session. Par exemple, les sessions Firefox sont transférées au présentateur de rendu Gecko, tandis que les sessions Chrome/WebKit sont transférées au présentateur de rendu Chrome.

- Le présentateur de rendu Chrome doit être activé. Voir "Configuration du serveur de relecture" dans le document *IBM Tealeaf CX - Guide de configuration*.

Remarque : Le style spécifique du navigateur ne peut pas être appliqué de manière appropriée à des sessions qui sont distribuées sur différents types de navigateurs. Par exemple, des styles spécifiques WebKit ne peuvent pas être appliqués à une session qui est rendue et distribuée pour le navigateur Firefox.

Dimensions d'écran pour des périphériques mobiles

Si vous avez activé la licence IBM Tealeaf CX Mobile et l'analyse syntaxique des agents d'utilisateur étendus, les images capturées sont affichées dans les dimensions de l'écran utilisées sur le périphérique mobile. Il s'agit du même périphérique que celui utilisé pour la capture de la session de l'application native.

Remarque : Pour des sessions d'applications natives mobile, l'affichage des images est déterminé par l'environnement de capture de consignation qui effectue toujours une capture d'écran avec la résolution actuellement configurée pour le périphérique. Les dimensions ne peuvent pas être configurées dans BBR pour les sessions d'application native mobile.

- Pour un environnement de capture de consignation sous Android, les dimensions de capture d'écran sont représentées sur la barre de navigation de gauche et les images sont redimensionnées dans BBR. Si la largeur ou la hauteur d'affichage du périphérique sous Android est inférieure à 320 pixels, l'image n'est pas mise à l'échelle.
- Pour plus d'informations sur l'analyse syntaxique des agents d'utilisateur étendus, voir "Managing User Agents" (Gestion des agents d'utilisateur) dans le document *IBM Tealeaf cxImpact - Guide d'administration*.

Relecture de sessions BBR

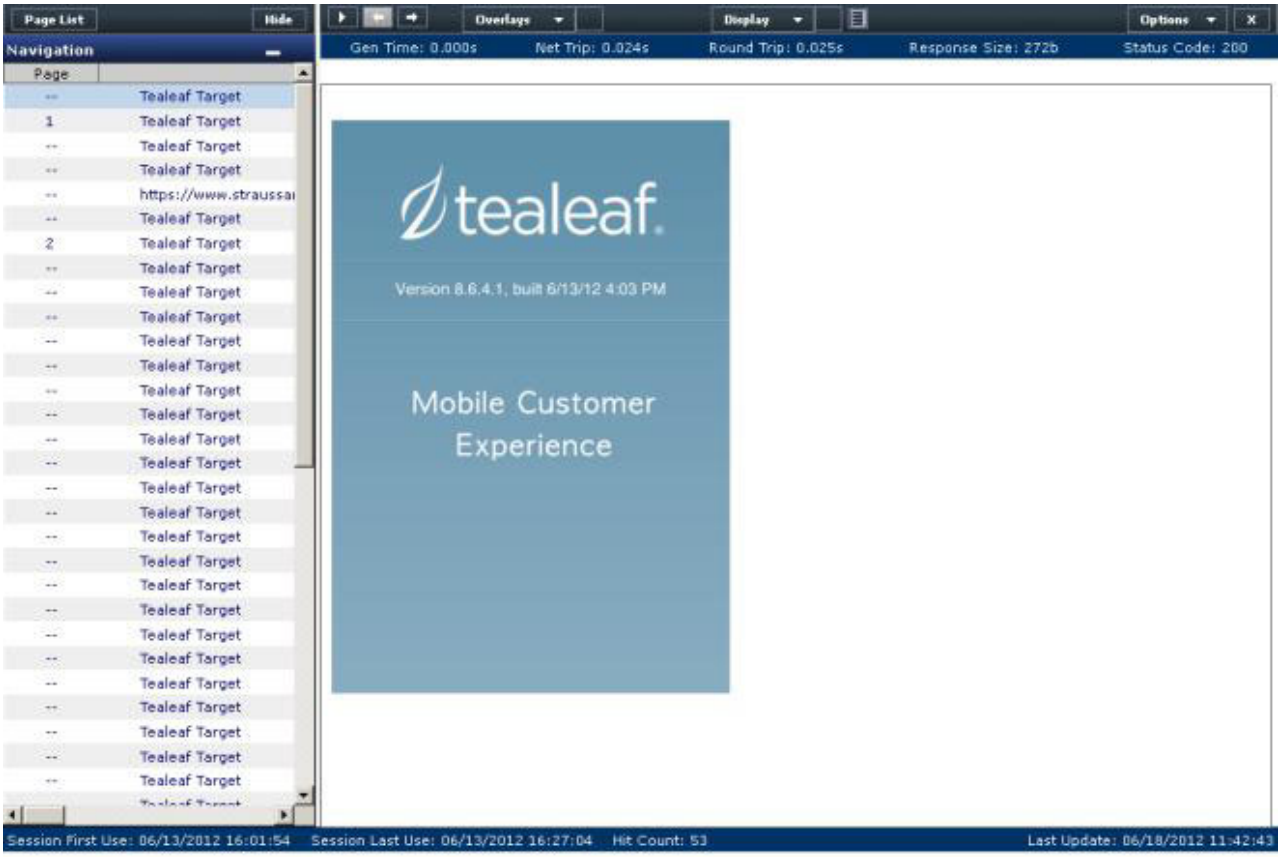


Figure 6. Application native mobile - Relecture de sessions BBR

BBR vous permet de consulter des images d'écran en sélectionnant les éléments appropriés dans la liste de navigation. Ces entrées signifient qu'une nouvelle vue a été chargée, mais qu'elle n'est pas encore renseignée avec des données.

- Dans la liste des pages pour navigation (Navigable Pages), les vues de l'application native mobile et les changements de l'interface utilisateur ne sont pas dénombrés.

  Remarque : Si votre application native mobile active des interactions basées sur le Web avec un serveur Web contrôlé par Tealeaf, ces interactions Web sont transmises dès qu'elles se produisent. Puisque les interactions de l'application native mobile sont mises en lots et soumises périodiquement, l'application PCA les temporise après des interactions Web, qui sont soumises en temps réel. Pendant la relecture, les interactions Web peuvent être répertoriées et affichées avant les interactions de l'application native mobile qui se sont produites auparavant. Cette anomalie sera traitée dans une prochaine génération.

Selon la manière dont l'environnement de capture de consignation et l'application client capture les données, il est possible d'accéder à des données utilisateur dans des entrées de la liste pour navigation (Navigable List) entre les entrées de capture d'écran.

Pour plus d'informations sur le mode BBR, voir "Relecture sur navigateur CX" dans le manuel *IBM Tealeaf cxImpact - Guide d'utilisation*.

Configuration BBR

Pour obtenir de meilleurs résultats avec l'affichage des sessions via BBR (Browser-Based Replay), IBM Tealeaf recommande les paramètres de configuration suivants :

- Vous pouvez indiquer des options non référencées ici, en fonction de votre environnement Tealeaf.

Tableau 4. Configuration de BBR

Paramètre	Valeur	Remarques
Afficher > **Informations sur l'agent utilisateur**	Ne pas sélectionner.	Par défaut, les informations d'agent d'utilisateur ne sont pas renseignées pour des applications natives mobile. Voir "Agent de session Tealeaf Reference" dans le document *IBM Tealeaf CX - Guide de configuration*.
Options > **Numérotation des pages** > **Utiliser le nombre de hits**	Sélectionner.	Lorsque la liste des pages est affichée par nombre de hits, des éléments sont alors dénombrés dans le format suivant : `<Lettre><Index>` où : • `<Lettre>` correspond à une lettre de l'alphabet ; chacune d'elles identifiant un fragment de session différent. • `<Index>` correspond à l'index des vues dans une vue d'écran.
Options > **Dénomination des pages** > **Utiliser le titre de la page**	Sélectionner.	Si cette option est sélectionnée, vous pouvez facilement voir quelles pages sont marquées comme cible Tealeaf `Tealeaf Target`. Certaines de ces pages identifient les captures d'écran à examiner. • Si l'option n'est pas sélectionnée, des pages sont affichées par adresse URL, ce qui peut nécessiter d'élargir ou de faire défiler la liste des pages pour navigation (Navigable Pages) à consulter.
Options > **Avancé** > **Fusionner les fragments de session**	Ne pas sélectionner.	Puisque les applications natives mobile sont mises par session de manière différente, cette option ne fonctionne pas pour l'affichage d'applications natives mobile.
Options > **Avancé** > **Consigner les erreurs Javascript**	Ne pas sélectionner.	Sans objet
Options > **Redimensionner la vue pour correspondre à la session**	Ne pas sélectionner.	Un panneau de relecture est redimensionné automatiquement à la taille de capture d'écran fournie par l'environnement de capture de consignation. Ce paramètre nécessite l'application d'informations d'agent d'utilisateur. Voir «Informations d'agent d'utilisateur», à la page 34.

Voir "Relecture sur navigateur CX" dans le document *IBM Tealeaf cxImpact - Guide d'utilisation*.

Voir "Options BBR" dans le document *IBM Tealeaf cxImpact - Guide d'utilisation*.

Chapitre 4. Evénements pour visiteurs mobiles

Les données de référence WURFL permettent de configurer Tealeaf pour identifier des visiteurs mobiles sur la base des données que Tealeaf a stocké dans la requête. Vous pouvez apprendre à configurer Tealeaf pour détecter des visiteurs mobiles et générer des événements permettant de les détecter.

Activation de la détection des agents d'utilisateur étendus

Avant de commencer, vous devez activer la détection des agents d'utilisateur étendus sur la plateforme IBM Tealeaf CX.

- Voir "Configuration de la détection des agents d'utilisateur" dans le document *IBM Tealeaf cxImpact - Guide d'administration*.

Acquisition d'événements Tealeaf CX Mobile via le tableau de bord CX Mobile

Le module IBM Tealeaf CX Mobile inclut une suite d'événements destinés à des visiteurs mobiles. Ces événements doivent être importés avec le tableau de bord du trafic des mobiles (Mobile Traffic Dashboard), qui doit être importé dans votre solution Tealeaf.

Méthode de détection des visiteurs mobiles

Lorsque la détection des agents d'utilisateur étendus est activée, l'agent de session Tealeaf Reference capture et insère les données pertinentes pour les périphériques mobiles dans la section `[ExtendedUserAgent]` de la requête.

L'agent de session Tealeaf Reference doit être activé dans votre pipeline de traitement.

- Voir "Agent de session Tealeaf Reference dans le manuel *IBM Tealeaf CX - Guide de configuration*.
- Voir "Editeur de pipeline TMS" dans le manuel *IBM Tealeaf cxImpact - Guide d'administration*.

Informations insérées dans la requête

Lorsque la session Tealeaf Reference détecte une session de mobile, le standard WURFL est vérifié et toutes les informations disponibles sont insérées dans la requête. Voici un exemple de la section `[ExtendedUserAgent]` de la requête :

```
[ExtendedUserAgent]
TLT_BROWSER=Openwave Mobile Browser
TLT_BROWSER_VERSION=Openwave Mobile Browser6.2
TLT_BROWSER_PLATFORM=
TLT_TRAFFIC_TYPE=MOBILE
TLT_BROWSER_JAVASCRIPT=false
TLT_BROWSER_COOKIES=true
TLT_BRAND=LG
TLT_MODEL=LG MX510
TLT_SCREEN_HEIGHT=220
TLT_SCREEN_WIDTH=176
```

© Copyright IBM Corp. 1999, 2014

```
TLT_COLOR_DEPTH=65536
TLT_PICTURE_SUPPORT=true
TLT_VIDEO_SUPPORT=false
TLT_STREAMING_SUPPORT=false
```

Identification des navigateurs Web mobile

Les navigateurs mobile auto déclarant sont identifiés dans le canister Tealeaf et sont basés sur la valeur suivante de la variable `[ExtendedUserAgent]`.

```
TLT_TRAFFIC_TYPE=MOBILE
```

Si cette valeur est définie à `MOBILE`, l'agent d'utilisateur est un périphérique mobile. Cette valeur permet de renseigner l'attribut de session fourni `Type de trafic du navigateur`, qui contient la valeur `MOBILE` pour ces navigateurs mobiles auto déclarant.

Cet attribut de session peut ensuite être référencé dans vos définitions d'événement.

Identification des applications Web mobile

Si vous possédez une licence pour l'un des environnements de capture côté client suivant, la dimension `Type de trafic` vous permet d'identifier des sessions suivantes qui ont été capturées.

- *IBM Tealeaf Android Logging Framework Guide*
- Guide d'*IBM Tealeaf iOS Logging Framework*

Ces environnements de capture côté client soumettent des informations d'agent d'utilisateur pour une capture par Tealeaf. L'agent de session Tealeaf Reference interprète les informations d'agent d'utilisateur et renseigne la section `[ExtendedUserAgent]`, notamment la variable `TLT_TRAFFIC_TYPE` :

```
TLT_TRAFFIC_TYPE=MOBILE_APP
```

Si cette valeur est définie à `MOBILE_APP`, l'agent d'utilisateur est une application native mobile.

Cette valeur est affichée dans la dimension `Type de trafic`. Voir «Dimension du type de trafic», à la page 42.

Référence de la variable de demande

Ci-dessous, vous pouvez consulter les définitions associées à chacune de ces variables de demande.

Nom de la variable de demande
: **Description**

TLT_BROWSER
: Type de navigateur pour le périphérique mobile

TLT_BROWSER_VERSION
: Version du navigateur pour le périphérique mobile

TLT_BROWSER_PLATFORM
: Système d'exploitation utilisé, s'il s'agit d'un périphérique mobile.

TLT_TRAFFIC_TYPE
: Type de trafic associé au périphérique. Cette valeur est définie à `MOBILE` pour les périphériques mobiles auto déclarant.

TLT_BROWSER_JAVASCRIPT
Le périphérique accepte-t-il et exécute-t-il JavaScript ? Valeurs possibles : `True` (Vrai), `False` (Faux) ou `Unknown` (Inconnu), ce qui signifie que les données ne sont pas présentes.

TLT_BROWSER_COOKIES
Le périphérique accepte-t-il les cookies ? Valeurs possibles : `True` (Vrai), `False` (Faux) ou `Unknown` (Inconnu), ce qui signifie que les données ne sont pas présentes.

TLT_BRAND
Marque commerciale du périphérique mobile

TLT_MODEL
Nom du modèle de périphérique mobile

TLT_SCREEN_HEIGHT
Hauteur de l'écran du périphérique mobile.

TLT_SCREEN_WIDTH
Largeur de l'écran du périphérique mobile.

TLT_COLOR_DEPTH
Nombre de couleurs que le périphérique peut afficher

TLT_PICTURE_SUPPORT
Le périphérique prend-il en charge l'affichage des formats d'images ? Valeurs possibles : `True` (Vrai), `False` (Faux) ou `Unknown` (Inconnu), ce qui signifie que les données ne sont pas présentes.

TLT_VIDEO_SUPPORT
Le périphérique prend-il en charge le téléchargement de vidéos ? Valeurs possibles : `True` (Vrai), `False` (Faux) ou `Unknown` (Inconnu), ce qui signifie que les données ne sont pas présentes.

TLT_STREAMING_SUPPORT
Le périphérique prend-il en charge le flux vidéo ? Valeurs possibles : `True` (Vrai), `False` (Faux) ou `Unknown` (Inconnu), ce qui signifie que les données ne sont pas présentes.

Evénements mobile

Cette section fournit des informations supplémentaires sur les différents types d'événements sur mobile.

Evénement Type de trafic du navigateur

Le gestionnaire d'événements Tealeaf (TEM, Tealeaf Event Manager) vous permet de définir des événements qui s'appliquent à des sessions de navigateurs sur mobile uniquement.

En incluant la condition suivante dans votre définition d'événement, l'événement n'est déclenché que pour des sessions de navigateurs sur mobile :

Figure 7. Type de trafic du navigateur de l'attribut de session comme condition d'événement

Dans l'événement précédent, la condition initiale consiste à tester l'agent de session **Type de trafic du navigateur** pour savoir s'il est égal à **MOBILE**. Puisque l'événement teste pour déterminer si toutes les conditions sont satisfaites (true (vrai)) pour déclencher l'événement, vous pouvez ajouter d'autres conditions à l'événement pour créer des événements qui s'appliquent à des sessions sur mobile uniquement.

Remarque : Pour chaque événement que vous créez pour des navigateurs sur mobile, vous devez ajouter l'agent de session comme condition de test pour restreindre le test à des sessions de source mobile uniquement.

Pour plus d'informations sur la modification des événements, voir "Onglet Evénements TEM" dans le manuel relatif à la gestion des événements *IBM Tealeaf*..

Dimension du type de trafic

De la même manière, la dimension `Type de trafic` fournie vous permet de filtrer vos rapports afin de n'afficher que des informations issues de sessions ayant comme source des navigateurs mobile auto déclarant.

Si la dimension `Type de trafic` est ajoutée au rapport, vous pouvez filtrer la dimension pour afficher l'une des valeurs suivantes à indiquer sur des événements et des rapports pour des sessions d'applications Web mobile ou natives mobile.

Valeur de la dimension Type de trafic
Description

`MOBILE` La session a été initiée à partir d'un navigateur Web mobile et a été capturée par IBM Tealeaf Capture d'interface utilisateur CX j2.

- Voir "Intégration des données de l'environnement de capture côté client dans Tealeaf" dans le document *IBM Tealeaf Client Framework - Guide d'intégration des données*.

`MOBILE_APP`
Session initiée à partir d'une application native mobile et capturée par un environnement de capture côté client Tealeaf.

- Voir "Intégration des données de l'environnement de capture côté client dans Tealeaf" dans le document *IBM Tealeaf Client Framework - Guide d'intégration des données*.

Pour plus d'informations sur la création de rapports avec la dimension `Type de trafic`, voir "Générateur de rapports" dans le document *IBM Tealeaf - Guide de génération de rapports*.

La dimension `Type de trafic` est issue des mêmes informations de la requête que pour l'attribut de session `Type de trafic du navigateur`.

- Voir la section sur la balise des dimensions TEM dans le document *IBM Tealeaf - Guide du gestionnaire d'événements*.

Création d'autres événements pour mobile

Vous pouvez créer d'autres événements fondés sur les données de mobiles pour le périphérique, comme extraits du standard WURFL. Puisque ces informations sont stockées dans l'enregistrement de la demande, vous pouvez créer un attribut de hit pour des valeurs associées à chacune des variables de demandes répertoriées. Vous pouvez ensuite créer des événements ou des dimensions qui utilisent ces attributs de hit comme données source.

L'approche de base est la suivante.

1. Créez un attribut de hit :
   a. Dans le portail, sélectionnez **Configurer** > **Gestionnaire de l'événement**.
   b. Cliquez sur la balise **Hit Attributes** (Attributs de hit). Voir la section sur la balise des attributs de hit TEM dans le document *IBM Tealeaf - Guide du gestionnaire d'événements*.
   c. Cliquez sur **New Hit Attribute** (Nouveaux attributs de hit).
   d. Spécifiez les propriétés de l'attribut de hit :
      1) Vous pouvez le nommer de manière similaire à la variable de demande pour faciliter son identification.
      2) Recherchez dans : `Request`
      3) Utilisez la Balise de début/Balise de fin : sélectionnée
      4) Balise de début : utilisez la variable de demande et un signe égal (=) comme dans :
         ```
         TLT_TRAFFIC_TYPE=
         ```
      5) Balise de fin : utilisez la chaîne suivante :
         ```
         \r\n
         ```
   e. Cliquez sur **Enregistrer en tant que brouillon**.
   f. Cliquez sur **Enregistrer les modifications**.
2. Créez un événement :
   a. Dans le portail, sélectionnez **Configurer** > **Gestionnaire de l'événement**.
   b. Cliquez sur l'onglet **Evénements**. Voir "Onglet Evénements TEM" dans le document *IBM Tealeaf - Guide du gestionnaire d'événements*.
   c. Cliquez sur **Nouvel événement**.
   d. Spécifiez les propriétés de l'attribut de hit :
      1) Vous pouvez le nommer de manière similaire à la variable de demande pour faciliter son identification.
      2) Pour la condition, cliquez sur le panneau Hit Attributes (Attributs de hit). Sélectionnez l'attribut de hit que vous venez de créer. Spécifiez les conditions nécessaires pour l'événement.
      3) Pour la valeur, cliquez sur le panneau Hit Attributes (Attributs de hit). Sélectionnez l'attribut de hit que vous venez de créer. Indiquez que l'événement est configuré pour enregistrer la valeur de l'attribut de hit.
      4) Effectuez d'autres modifications de configuration le cas échéant.
   e. Cliquez sur **Enregistrer en tant que brouillon**.
   f. Cliquez sur **Enregistrer les modifications**.
3. Répétez les étapes précédentes pour tous les attributs de hit que vous souhaitez capturer dans des événements.

Listes des valeurs de dimension

Pour prendre en charge l'ensemble des listes, vous pouvez activer une ouverture de session sur les dimensions que vous créez pour collecter des données. Les données peuvent ainsi être téléchargées dans le gestionnaire d'événements de votre système local où vous pouvez normaliser les données et ajouter ou supprimer des valeurs. Vous pouvez ensuite recharger cette liste de valeurs dans la dimension sous la forme d'une liste blanche.

- Pour plus d'informations sur la génération de ces listes, voir "Outils de l'agent d'utilisateur" dans le document *IBM Tealeaf cxImpact - Guide d'administration*

Génération de rapports sur des événements mobile

Si les événements précédents sont activés, des instances de données d'événement peuvent être comptées ou des valeurs de données peuvent être éclatées pour une génération de rapports. Le portail Tealeaf vous permet de créer une analyse des événements. Dans le portail Tealeaf, sélectionnez **Analyser** > **Générateur de rapports**. La liste des options de menu disponibles s'affiche.

Pour plus d'informations sur les rapports individuels pour IBM Tealeaf CX Mobile, voir Chapitre 5, «Génération de rapports pour Web mobile», à la page 45.

Chapitre 5. Génération de rapports pour Web mobile

La possibilité de filtrer une analyse basée sur le type de périphérique permet aux utilisateurS de Tealeaf de générer des rapports sur des périphériques mobiles. Ces périphériques mobiles permettent d'accéder à l'application Web contrôlée.

Remarque : Cette section s'applique à des sessions initiées via des navigateurs Web mobile sur votre application Web.

Par exemple, supposons que vous soyez en mesure d'identifier des utilisateurs de mobiles par type de périphérique. La génération de rapports Tealeaf vous permet de découvrir que des utilisateurs de mobiles créent principalement des sessions d'une page, ce qui signifie qu'ils visitent une seule page de votre site Web avant de le quitter. Quelles sont les pages auxquelles les visiteurs mobiles accèdent (hit) le plus durant des sessions d'une page : connexion, mise à jour de statut ou autre ?

- Si des visiteurs mobiles accèdent uniquement à la page de connexion, peut-être existe-t-il des problèmes fonctionnels avec la page qui empêchent les utilisateurs de mobiles d'accéder au site.
- Si des visiteurs accèdent (hit) à une page de mise à jour de statut, dans ce cas le contenu vers cette page peut être adapté pour un effet maximal pour les utilisateurs de mobiles avec plus de liens vers des pages utiles en approfondissant le site.

Tableau de bord Tealeaf CX Mobile

Le module IBM Tealeaf CX Mobile inclut le tableau de bord du trafic des mobiles (Mobile Traffic Dashboard) que vous devez importer dans votre solution Tealeaf.

Génération de vos propres rapports

En se fondant sur les données de référence pour des périphériques mobiles et les événements qui ont été créés pour les contrôler, vous pouvez créer des rapports basés sur des événements afin d'identifier des activités sur des appareils mobiles.

Le générateur de rapports Tealeaf vous permet de créer des rapports filtrés par la dimension `Type de trafic` qui peuvent être utilisés pour identifier des sessions initiées à partir d'une unité de navigation mobile.

Valeur de la dimension Type de trafic
Description

`MOBILE` La session a été initiée à partir d'un navigateur Web mobile et a été capturée par IBM Tealeaf Capture d'interface utilisateur CX pour AJAX.

Remarque : IBM Tealeaf Capture d'interface utilisateur CX pour AJAX n'est disponible que pour les utilisateurs existants.

- Voir "Intégration des données de l'environnement de capture côté client dans Tealeaf" dans le document *IBM Tealeaf Client Framework - Guide d'intégration des données*.

`MOBILE_APP`
Session initiée à partir d'une application native mobile et capturée par un environnement de capture côté client Tealeaf.

© Copyright IBM Corp. 1999, 2014

- Voir "Intégration des données de l'environnement de capture côté client dans Tealeaf" dans le document *IBM Tealeaf Client Framework - Guide d'intégration des données*.

Pour plus d'informations sur la création de rapports avec la dimension `Type de trafic`, voir "Générateur de rapports" dans le document *IBM Tealeaf - Guide de génération de rapports*.

Ces rapports peuvent ensuite être intégrés comme des composants dans des tableaux de bord personnalisés.

- Voir "Configurations des tableaux de bord" dans la document *IBM Tealeaf cxView - Guide d'utilisation*.

Chapitre 6. Génération de rapports pour application mobile

Les environnements de capture de consignation IBM Tealeaf CX Mobile pour application mobile permettent la capture d'une gamme étendue de propriétés de périphérique et d'événements d'interface utilisateur dans Tealeaf, où ces valeurs peuvent être exploitées pour une génération de rapports. L'utilisation de données issues des environnements de capture de consignation Tealeaf vous permet de créer des objets d'événement comme des attributs de hit, des dimensions et des événements, afin de capturer ces données pour des besoins de génération de rapports. Une fois créés, les objets sont utilisables dans les mêmes rapports que ceux décrits en fin de section. Vous pouvez également les utiliser dans des rapports qui ont déjà été créés.

Remarque : L'utilisation des environnements de capture de consignation Tealeaf pour des applications natives mobile nécessite la licence Tealeaf CX Mobile pour application mobile. Pour plus d'informations, contactez votre interlocuteur Tealeaf. Les licences doivent être implémentées dans leur code d'application fourni par Tealeaf. Pour plus d'informations sur le téléchargement du logiciel Tealeaf, voir Tealeaf CX Downloads.

Conditions préalables

Remarque : IBM Tealeaf CX Mobile pour application mobile utilise un ou plusieurs environnements de capture de consignation Tealeaf, qui doivent être déployés et configurés avec les applications natives mobile déployées pour vos visiteurs.

- Voir le Guide d'*IBM Tealeaf iOS Logging Framework.*.
- Voir le manuel *IBM Tealeaf Android Logging Framework Guide*.

© Copyright IBM Corp. 1999, 2014

Deux méthodes de transmission des données

Les environnements de capture de consignation Tealeaf prennent en charge deux méthodes de soumission des données et de leur capture dans Tealeaf :

Tableau 5. Deux méthodes de transmission des données

Méthode	Révisions prises en charges	Description
Hit-splitting (Fractionnement de hits)	Révision 8.4	Si vous implémentez un environnement de capture de consignation Tealeaf pour interagir avec votre système Révision 8.4, vous devez déployer un agent de session dans votre pipeline Windows. Cet agent de session fractionne des messages capturés sous la forme de hits individuels qui sont insérés dans les données de session régulières. **Remarque :** Cette méthode existante de traitement de l'environnement de capture côté client est prise en charge dans la révision actuelle. Il est probable qu'elle devienne obsolète dans une prochaine révision. Le reste de cette section décrit la méthode actuelle de traitement. • Pour plus d'informations sur cet agent de session, voir la section sur l'agent de session de l'analyseur mobile JSON dans le document *IBM Tealeaf CX - Guide de configuration*.
Evénement sur étape	Révision 8.5 et ultérieure	Les environnements de capture de consignation soumettent des messages en utilisant un format JSON unifié. Ces messages sont insérés dans la requête qui vous permet de créer des attributs et des événements. • Pour plus d'informations sur les événements sur étape, voir la section sur les événements sur étape dans le document *IBM Tealeaf - Guide du gestionnaire d'événements*.

Configuration des objets d'événement

Tealeaf fournit un ensemble d'attributs et d'événements d'étape pour prendre en charge le suivi des événements d'interface utilisateur qui sont capturés via l'environnement de capture côté client de Tealeaf. Ces objets peuvent servir de base à la génération d'autres objets d'événement destinés au suivi d'actions spécifiques de votre application client.

Pour plus d'informations sur les objets d'événement fournis et d'autres objets de valeur à créer, voir "Intégration des données de l'environnement de capture côté client dans Tealeaf" dans le manuel *IBM Tealeaf Client Framework - Guide d'intégration des données*.

Examen des données

Après avoir créé des objets d'événement pour vos données d'application native mobile, vous pouvez les examiner à l'aide des outils du portail. Dans cette section, vous trouverez des informations précises sur comment utiliser le portail pour explorer des données capturées à partir de votre application native mobile.

Création de rapports

Lorsque des attributs, des événements et des dimensions sont crées pour suivre des événements et des données d'applications natives mobile, vous pouvez commencer à générer des rapports ou utiliser les objets qui figurent dans des rapports que vous avez déjà créé dans le générateur de rapport Tealeaf Report Builder.

Remarque : Pour des besoins du suivi, des dimensions, comme la dimension `Périphérique mobile`, doivent être associées à des événements avant que des données dimensionnelles ne puissent être enregistrées pour les événements. Par défaut, cette dimension est associée à certains événements standard Tealeaf. Avant de procéder au suivi des activités d'événements par type de périphérique mobile, cette dimension doit tout d'abord être associée à ces événements, et des instances d'événements doivent être détectées et enregistrées. Voir "Onglet Evénements TEM" dans le document *IBM Tealeaf - Guide du gestionnaire d'événements*.

Pour plus d'informations sur la création de rapports, voir "Générateur de rapports Tealeaf" dans le document *IBM Tealeaf - Guide génération de rapports*.

Suivi des variations

Pour des événements capturés à partir des applications natives mobile, vous voulez peut-être suivre les variations des valeurs rapportées. Par exemple, vous souhaitez identifier des changements dans les nombres de hits rapportés pour des applications natives mobile, ce qui peut être un signe de désintéressement vis-à-vis de l'application.

Le gestionnaire d'événements vous permet de créer une analyse des changements pour suivre des variations dans des valeurs rapportées concernant des événements ou des dimensions spécifiques. Vous pouvez configurer cette analyse des changements pour qu'elle soit calculée selon des intervalles horaires ou quotidiens.

- Pour plus d'informations sur la création d'analyse des changements, voir "Balise d'analyse des changements TEM dans le document *IBM Tealeaf - Guide du gestionnaire d'événements*.

Une fois l'analyse des changements créée et les données capturées, vous pouvez créer et revoir des rapports sur l'analyse des changements par le biais du portail. Ces rapports faciles d'utilisation offrent un mécanisme de base pour le suivi des variations dans des valeurs capturées sur des mesures déterminantes liées à la santé de l'application. Vous pouvez afficher plusieurs analyses des changements de vos données d'application native mobile pour surveiller des changements de base dans des interactions du client avec celle-ci.

Remarque : Certains composants du rapport d'analyse des changements sont accessibles avec la licence IBM Tealeaf cxView. Voir "Améliorations apportées à l'analyse des changements pour cxView" dans le document *IBM Tealeaf cxView - Guide d'utilisation*.

Pour plus d'informations sur la création de rapports d'analyse des changements, voir "Etude de l'analyse des changements" dans le document *IBM Tealeaf - Guide de génération de rapports*.

Recherche

Vous trouverez dans cette section des informations sur les options de recherche dans des rapports et le portail.

Analyse descendante

A partir des rapports d'analyse des changements ou des rapports sur le générateur de rapports, vous pouvez approfondir le rapport pour explorer des sessions individuelles.

- Dans le rapport d'analyse des changements, des liens accessibles dans la table de données ouvrent le générateur de rapports Tealeaf avec un rapport sur l'événement ou la dimension sous-jacente qui est affichée en utilisant la plage appropriée.
- Le rapport sur le générateur de rapports propose des liens dans la table de données vous permettant d'ouvrir une liste de sessions. Elle contient les sessions qui prennent en charge les données indiquées dans le lien sur lequel vous avez cliqué.

La liste des sessions vous permet d'explorer des sessions individuelles, notamment le hit exact ayant permis l'enregistrement de l'événement ou de la dimension.

- Voir la section "Recherche dans les données de session" du document *IBM Tealeaf cxImpact - Guide d'utilisation*.

Recherche au niveau du portail

Vous pouvez également rechercher des sessions qui contiennent des événements individuels ou des combinaisons événement + dimension par le biais du portail.

- Voir la section "Recherche dans les données de session" dans le document *IBM Tealeaf cxImpact - Guide d'utilisation*.
- Voir la section "Recherche dans les données de session" dans le document *IBM Tealeaf cxImpact - Guide d'utilisation*.

Tableau de bord disponibles

Tealeaf fournit des modèles et des tableaux de bord que vous pouvez télécharger et installer dans votre solution Tealeaf.

Chapitre 7. Documentation et aide d'IBM Tealeaf

IBM Tealeaf fournit une documentation et une aide aux utilisateurs, développeurs et administrateurs.

Affichage de la documentation du produit

L'intégralité de la documentation des produits IBM Tealeaf est disponible sur le site Web suivant :

https://tealeaf.support.ibmcloud.com/

Utilisez les informations du tableau suivant pour afficher la documentation des produits d'IBM Tealeaf :

Tableau 6. Obtention de l'aide

Pour afficher...	**Procédez comme suit...**
Documentation du produit	Dans le portail IBM Tealeaf , accédez à **?** > **Documentation du produit**.
Aide d'une page sur le portail IBM Tealeaf	Dans le portail IBM Tealeaf , accédez à **?** > **Aide de cette page**.

Documents disponibles pour les produits IBM Tealeaf

Utilisez le tableau suivant pour afficher une liste des documents disponibles pour tous les produits IBM Tealeaf :

Tableau 7. Documentation disponible pour les produits IBM Tealeaf

Produits IBM Tealeaf	**Documents disponibles**
IBM Tealeaf CX	• *IBM Tealeaf Customer Experience - Guide de présentation* • *IBM Tealeaf CX Client Framework - Guide d'intégration des données* • *IBM Tealeaf CX - Guide de configuration* • *Guide d'IBM Tealeaf CX Cookie Injector* • *IBM Tealeaf CX - Guide des bases de données* • *Guide d'IBM Tealeaf CX Event Manager* • *IBM Tealeaf CX - Glossaire* • *IBM Tealeaf CX - Guide d'installation* • *Guide d'IBM Tealeaf CX PCA* • *IBM Tealeaf CX PCA - Notes sur l'édition*

© Copyright IBM Corp. 1999, 2014

Tableau 7. Documentation disponible pour les produits IBM Tealeaf (suite)

Produits IBM Tealeaf	Documents disponibles
IBM Tealeaf CX	• *Guide d'IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer Client Side Capture* • *IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer - Guide d'utilisation* • *IBM Tealeaf CX - Notes sur l'édition* • *IBM Tealeaf CX Release - Guide de mise à niveau* • *IBM Tealeaf CX Support - FAQ sur le traitement des incidents* • *IBM Tealeaf CX - Guide de traitement des incidents* • *Guide d'IBM Tealeaf CX UI Capture j2* • *IBM Tealeaf CX UI Capture j2 - Notes sur l'édition*
IBM Tealeaf cxImpact	• *IBM Tealeaf cxImpact - Guide d'administration* • *IBM Tealeaf cxImpact - Guide d'utilisation* • *IBM Tealeaf cxImpact - Guide de génération de rapports*
IBM Tealeaf cxConnect	• *IBM Tealeaf cxConnect for Data Analysis - Guide d'administration* • *IBM Tealeaf cxConnect for Voice of Customer - Guide d'administration* • *IBM Tealeaf cxConnect for Web Analytics - Guide d'administration*
IBM Tealeaf cxOverstat	*IBM Tealeaf cxOverstat - Guide d'utilisation*
IBM Tealeaf cxReveal	• *IBM Tealeaf cxReveal - Guide d'administration* • *IBM Tealeaf cxReveal - Guide de l'API* • *IBM Tealeaf cxReveal - Guide d'utilisation*
IBM Tealeaf cxVerify	*IBM Tealeaf cxVerify - Guide d'administration*
IBM Tealeaf cxView	*IBM Tealeaf cxView - Guide d'utilisation*
IBM Tealeaf CX Mobile	• *IBM Tealeaf CX Mobile Android Logging Framework Guide* • *IBM Tealeaf Android Logging Framework - Notes sur l'édition* • *IBM Tealeaf CX Mobile - Guide d'administration* • *IBM Tealeaf CX Mobile - Guide d'utilisation* • *Guide d'IBM Tealeaf CX Mobile iOS Logging Framework* • *IBM Tealeaf iOS Logging Framework - Notes sur l'édition*

Remarques

Le présent document peut contenir des informations ou des références concernant certains produits, logiciels ou services IBM® non annoncés dans ce pays. Contactez votre interlocuteur IBM local pour plus de détails sur les produits et les services actuellement disponibles dans votre pays. Toute référence à un produit, logiciel ou service IBM n'implique pas que seul ce produit, logiciel ou service puisse être utilisé. Tout autre élément fonctionnellement équivalent peut être utilisé, s'il n'enfreint aucun droit d'IBM. Il est de la responsabilité de l'utilisateur d'évaluer et de vérifier lui-même les installations et applications réalisées avec des produits, logiciels ou services non expressément référencés par IBM.

IBM peut détenir des brevets ou des demandes de brevet en cours couvrant les produits mentionnés dans le présent document. La remise de ce document ne vous donne aucun droit de licence sur ces brevets ou demandes de brevet. Si vous désirez recevoir des informations concernant l'acquisition de licences, veuillez en faire la demande par écrit à l'adresse suivante :

IBM Director of Licensing
IBM Corporation
North Castle Drive
Armonk, NY 10504-1785
U.S.A.
Pour le Canada, veuillez adresser votre courrier à :

IBM Director of Commercial Relations
IBM Canada Ltd
3600 Steeles Avenue East
Markham, Ontario
L3R 9Z7 Canada

Les informations sur les licences concernant les produits utilisant un jeu de caractères double octet peuvent être obtenues par écrit à l'adresse suivante :

Intellectual Property Licensing
Legal and Intellectual Property Law
IBM Japan, Ltd.
19-21, Nihonbashi-Hakozakicho, Chuo-ku
Tokyo 103-8510, Japon

Le paragraphe suivant ne s'applique ni au Royaume-Uni, ni dans aucun pays dans lequel il serait contraire aux lois locales. LE PRESENT DOCUMENT EST LIVRE EN L'ETAT SANS AUCUNE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE. IBM DECLINE NOTAMMENT TOUTE RESPONSABILITE RELATIVE A CES INFORMATIONS EN CAS DE CONTREFACON AINSI QU'EN CAS DE DEFAUT D'APTITUDE A L'EXECUTION D'UN TRAVAIL DONNE. Certaines juridictions n'autorisent pas l'exclusion des garanties implicites, auquel cas l'exclusion ci-dessus ne vous sera pas applicable.

Le présent document peut contenir des inexactitudes ou des coquilles. Ce document est mis à jour périodiquement. Chaque nouvelle édition inclut les mises à jour. IBM peut, à tout moment et sans préavis, modifier les produits et logiciels décrits dans ce document.

© Copyright IBM Corp. 1999, 2014

Les références à des sites Web non IBM sont fournies à titre d'information uniquement et n'impliquent en aucun cas une adhésion aux données qu'ils contiennent. Les éléments figurant sur ces sites Web ne font pas partie des éléments du présent produit IBM et l'utilisation de ces sites relève de votre seule responsabilité.

IBM pourra utiliser ou diffuser, de toute manière qu'elle jugera appropriée et sans aucune obligation de sa part, tout ou partie des informations qui lui seront fournies.

Les licenciés souhaitant obtenir des informations permettant : (i) l'échange des données entre des logiciels créés de façon indépendante et d'autres logiciels (dont celui-ci), et (ii) l'utilisation mutuelle des données ainsi échangées, doivent adresser leur demande à :

IBM Bay Area Lab
1001 E Hillsdale Boulevard
Foster City, California 94404
U.S.A.

Ces informations peuvent être soumises à des conditions particulières, prévoyant notamment le paiement d'une redevance.

Le logiciel sous licence décrit dans ce document et tous les éléments sous licence disponibles s'y rapportant sont fournis par IBM conformément aux dispositions du Contrat sur les produits et services IBM, des Conditions internationales d'utilisation des logiciels IBM ou de tout autre accord équivalent.

Les données de performance indiquées dans ce document ont été déterminées dans un environnement contrôlé. Par conséquent, les résultats peuvent varier de manière significative selon l'environnement d'exploitation utilisé. Certaines mesures évaluées sur des systèmes en cours de développement ne sont pas garanties sur tous les systèmes disponibles. En outre, elles peuvent résulter d'extrapolations. Les résultats peuvent donc varier. Il incombe aux utilisateurs de ce document de vérifier si ces données sont applicables à leur environnement d'exploitation.

Les informations concernant des produits non IBM ont été obtenues auprès des fournisseurs de ces produits, par l'intermédiaire d'annonces publiques ou via d'autres sources disponibles. IBM n'a pas testé ces produits et ne peut confirmer l'exactitude de leurs performances ni leur compatibilité. Elle ne peut recevoir aucune réclamation concernant des produits non IBM. Toute question concernant les performances de produits non IBM doit être adressée aux fournisseurs de ces produits.

Toute instruction relative aux intentions d'IBM pour ses opérations à venir est susceptible d'être modifiée ou annulée sans préavis, et doit être considérée uniquement comme un objectif.

Le présent document peut contenir des exemples de données et de rapports utilisés couramment dans l'environnement professionnel. Ces exemples mentionnent des noms fictifs de personnes, de sociétés, de marques ou de produits à des fins illustratives ou explicatives uniquement. Toute ressemblance avec des noms de personnes, de sociétés ou des données réelles serait purement fortuite.

LICENCE DE COPYRIGHT :

Le présent logiciel contient des exemples de programmes d'application en langage source destinés à illustrer les techniques de programmation sur différentes plateformes d'exploitation. Vous avez le droit de copier, de modifier et de distribuer ces exemples de programmes sous quelque forme que ce soit et sans paiement à IBM, à des fins de développement, d'utilisation, de vente ou de distribution de programmes d'application conformes aux interfaces de programmation des plateformes pour lesquels ils ont été écrits ou aux interfaces de programmation IBM. Ces exemples de programmes n'ont pas été rigoureusement testés dans toutes les conditions. Par conséquent, IBM ne peut garantir expressément ou implicitement la fiabilité, la maintenabilité ou le fonctionnement de ces programmes. Ces exemples de programmes sont fournis "EN L'ETAT", sans garantie d'aucune sorte. IBM ne sera en aucun cas responsable des dommages liés à l'utilisation de ces exemples de programmes.

Marques

IBM, le logo IBM et ibm.com sont des marques d'International Business Machines Corp. dans de nombreux pays. Tout autre nom de produit ou de service peut être une marque d'IBM ou de toute autre société. Une liste actualisée des marques IBM est disponible sur la page Web «Copyright and trademark information» à l'adresse www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Règles de confidentialité

Les produits IBM Software, notamment les logiciels sous forme de services ("Offre logicielles") peuvent utiliser des cookies ou d'autres technologies pour collecter des informations d'utilisation en vue d'améliorer l'expérience de l'utilisateur final, d'ajuster les interactions avec l'utilisateur final ou à d'autres fins. Un cookie est un élément d'information qu'un site Web envoie à votre navigateur et que celui-ci peut sauvegarder sur votre système sous la forme d'une balise permettant d'identifier votre ordinateur. Ces cookies ne sont généralement pas associés à des informations personnelles. Si vous utilisez une offre Software vous permettant de collecter des informations personnelles par le biais des cookies ou toute autre technologie similaire, vous trouverez ci-dessous les caractéristiques.

En fonction de la configuration déployée, cette Offre logicielle peut utiliser des cookies de session et des cookies permanents qui collectent le nom de chaque utilisateur, ainsi que d'autres informations personnelles à des fins de gestion des sessions, de convivialité améliorée pour l'utilisateur ou d'autres objectifs de suivi de l'utilisation ou fonctionnels. Il est possible de désactiver ces cookies, mais vous perdriez certaines fonctionnalités qu'ils vous apportent.

Dans de nombreux pays, la collecte des informations personnelles par le biais des cookies et toute autre technologie similaire est réglementée. Si en tant que consommateur, les configurations déployées pour cette offre Software vous offrent la possibilité de collecter les informations personnelles des utilisateurs finaux par le biais des cookies ou de toute autre technologie, demandez l'avis de conseillers juridiques concernant les lois applicables pour la collecte desdites données, dont les obligations en matière d'information et de consentement lorsque cela est nécessaire.

IBM exige que les Clients (1) fournissent un lien clair et visible vers les conditions d'utilisation du site Web du client (par exemple, les règles de confidentialité), avec un lien vers les collectes de données et les pratiques d'utilisation d'IBM et du Client, (2) indiquent que des cookies et des alarmes Web/gifs invisibles sont placés sur l'ordinateur du visiteur par IBM pour le compte du Client, en expliquant

l'objectif de cette technologie et (3) selon les conditions requises par la loi, obtiennent le consentement des visiteurs du site Web avant de placer les cookies et les alarmes Web/gifs par le Client ou IBM sur leurs unités.

Pour plus d'informations sur l'utilisation des diverses technologies, notamment des cookies, reportez-vous à la section intitulée Cookies, Web Beacons and Other Technologies d'IBM à l'adresse http://www.ibm.com/privacy/details/us/en.